

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA  
INFORMAÇÃO  
MESTRADO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

Gyance Carpes

**PERCEPÇÃO DE BIBLIOTECÁRIOS UNIVERSITÁRIOS  
QUANTO À RELEVÂNCIA DAS REDES SOCIAIS PARA O SEU  
COTIDIANO PROFISSIONAL**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, do Centro de Ciências da Educação, da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação, área de Concentração: Gestão da Informação, linha de Pesquisa: Profissionais da Informação

Orientação: Prof. Dr. Francisco das Chagas de Souza

Florianópolis  
2011

Ficha catalográfica elaborada por:  
Gyance Carpes – CRB14-843

C257 Carpes, Gyance  
Percepção de bibliotecários universitários quanto à relevância das redes sociais para o seu cotidiano profissional / Gyance Carpes. – Florianópolis, SC. 210 f.

Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2011.

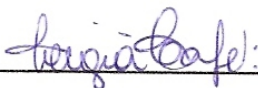
1 Biblioteca universitária - redes sociais. 2. Interação social  
3. Redes sociais 4. Bibliotecário – Interação social.

CDU - 027

GYANCE CARPES

**PERCEPÇÃO DE BIBLIOTECÁRIOS UNIVERSITÁRIOS QUANTO À  
RELEVÂNCIA DAS REDES SOCIAIS PARA O SEU COTIDIANO  
PROFISSIONAL**

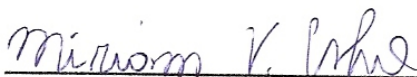
Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, do Centro de Ciências da Educação, da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação, área de Concentração: Gestão da Informação, linha de Pesquisa: Profissionais da Informação



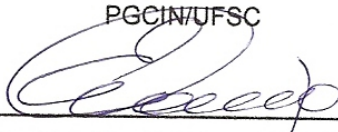
Profa. Dra. Lígia Maria Arruda Café  
PGCIN/UFSC (Coordenadora)



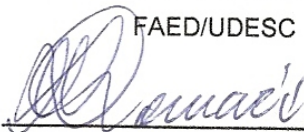
Prof. Dr. Francisco das Chagas de Souza  
PGCIN/UFSC (Orientador)



Profa. Dra. Miriam Figueiredo Vieira da Cunha  
PGCIN/UFSC



Profa. Dra. Eliza Cristina Delfini Corrêa  
FAED/UDESC



Profa. Dra. Maria Inês Tomaél  
Depto. de Ciência da Informação/UFL



Viver em sociedade é um desafio porque às vezes ficamos presos a determinadas normas que nos obrigam a seguir regras limitadoras do nosso ser ou do nosso não-ser...

Quero dizer com isso que nós temos, no mínimo, duas personalidades: a objetiva, que todos ao nosso redor conhecem; e a subjetiva... Em alguns momentos, esta se mostra tão misteriosa que, se perguntarmos - Quem somos? Não saberemos dizer ao certo!!!

Agora, de uma coisa eu tenho certeza: sempre devemos ser autênticos, as pessoas precisam nos aceitar pelo que somos e não pelo que parecemos ser... Aqui reside o eterno conflito da aparência x essência. E você... O que pensa disso?

Que desafio, hein?

... Nunca sofra por não ser uma coisa ou por sê-la..

(Clarice Lispector)



*À minha mãe, Tânia, às minhas filhas, Ana Luisa e Victória, e a Deus.*





## AGRADECIMENTOS

Agradeço e celebro a vida neste momento muito especial. Agradeço a Deus por estar viva e rodeada de pessoas generosas e virtuosas, que me dão apoio e carinho nos momentos difíceis de minha vida. Celebro com familiares e amigos mais uma história de vitória conquistada.

Às queridas filhas, Ana Luisa e Victória, à mãe e aos irmãos, pelo apoio e paciência durante os momentos em que estive dedicada aos estudos.

Aos colegas do curso de Mestrado em Ciência da Informação, e amigos, especialmente às amigas, Amanda Bessa de Queiroz, Ana Cláudia Perpétuo de Oliveira, pelo apoio de amizade.

Aos professores do programa de pós-graduação em Ciência da Informação.

Ao Prof. Dr. Francisco das Chagas de Souza pela dedicada e atenciosa orientação.



## RESUMO

O estudo tem o objetivo de conhecer a percepção dos bibliotecários atuantes na Biblioteca Universitária da UFSC quanto à relevância da noção ou conceito de redes sociais para a sua atuação no dia a dia. A BU, ambiente da pesquisa, está localizada no município de Florianópolis, no Estado de Santa Catarina. A pesquisa realizada foi do tipo qualitativa, tendo como fundamentação teórica e metodológica a sociologia do conhecimento e, especialmente, as abordagens construtivistas e interacionistas, além da teoria das representações sociais. A técnica de análise para o tratamento dos discursos, coletados por meio de entrevista, foi o Discurso do Sujeito Coletivo (DSC). Dos discursos dos bibliotecários, sintetizados no DSC, observou-se que há múltipla definição de redes sociais, o que permite caracterizar a percepção da sociedade como ambígua em relação ao conceito. A distinção do significado clássico de redes sociais, dado pelas ciências sociais, vem das transformações produzidas pelo uso intensivo das modernas tecnologias de comunicação e informação. Foi possível verificar, nas falas dos bibliotecários, que a ideia de individualidade e coletividade vem crescendo a cada dia, fragmentada pelos meios de comunicação. Evidenciou-se, no ambiente criador e socializador da biblioteca, o papel da interação social na construção de uma sociedade mais consciente de suas ações.

**Palavras chave:** redes sociais, biblioteca universitária, interação social, bibliotecário, socializar.



## ABSTRACT

The study aims to investigate the perception of librarians working at UFSC University Library, concerning the relevance of the notion or concept of social networks for their performance in everyday life. The BU, a research environment, is located in the municipality of Florianópolis, Santa Catarina State. The survey was qualitative, having as theoretical and methodological basis the sociology of knowledge, especially the constructivist and interactionist approaches, as well as the theory of social representations. The analysis technique to approach the speeches collected through interviews, was the Collective Subject Discourse (CSD). From the librarians' speeches, synthesized in the DSC, it was observed that there are multiple definitions of social networks, which allows characterizing the perception of society and as ambiguous in what concerns this concept. The deviation of the classic meaning of social networks provided by the social sciences derives from the changes produced by the intensive use of modern information and communication technologies. It was noted, in the words of librarians, that the idea of individuality and community is growing every day, disintegrated by the media. It was evident, in the creator and socializing environment of the library, the role of social interaction in building a society more aware of their actions.

**Keywords:** social networks, university library, social interaction, librarian, socializing.



## RESUMEN

El estudio tiene el objetivo de conocer la percepción de los bibliotecarios vinculados a la biblioteca universitaria de la UFSC en cuanto a la relevancia de la noción del concepto de redes sociales para el desarrollo de su día a día. La BU, ambiente de investigación, está ubicada en el municipio de Florianópolis, en el Estado de Santa Catarina. La investigación realizada fue de tipo cualitativa, teniendo como fundamentación teórica y metodológica la sociología del conocimiento y, especialmente, un abordaje constructivista e interaccionista, además de la teoría de las representaciones sociales. La técnica de análisis para el tratamiento de los discursos, recolectados por medio de entrevistas, fue el discurso del sujeto colectivo (DSC). De los discursos de los bibliotecarios sintetizados en el DSC, se observó que hay múltiples definiciones de redes sociales, lo que permite caracterizar la percepción de la sociedad como ambigua en relación al concepto. La distinción del significado clásico de redes sociales, dado por las ciencias sociales, viene de las transformaciones producidas por el uso intensivo de las modernas tecnológicas de comunicación e información. Fue posible verificar, en las conversaciones con los bibliotecarios, que la idea de la individualidad y colectividad viene creciendo cada día, fragmentada por los medios de comunicación. Es claro que en el ambiente creador y socializador de la biblioteca, el papel de la interacción social en la construcción de una sociedad más consciente de sus acciones.

**Palabras llave:** redes sociales, biblioteca universitaria, interacción social, bibliotecario, socializar.





## **LISTA DE SIGLAS**

AC – Ancoragem  
BU – Biblioteca Universitária  
CA – Colégio de Aplicação  
CA – Carta de Apresentação  
CCA – Centro de Ciências Agrárias  
CCB – Centro de Ciências Biológicas  
CCE – Centro de Comunicação e Expressão  
CCJ – Centro de Ciências Jurídicas  
CCS – Centro de Ciências da Saúde  
CDS – Centro de Desportos  
CED – Centro de Ciências da Educação  
CFH – Centro de Filosofia e Ciências Humanas  
CFM – Centro de Ciências Físicas e Matemáticas  
CSE – Centro Sócio-Econômico  
CTC – Centro Tecnológico  
DSC – Discurso do Sujeito Coletivo  
EAL – Espaços Alternativos de Leituras  
E-Ch – Expressões-Chave  
FESP – Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo  
IAD – Instrumento de Análise de Discurso  
IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística  
IC – Idéias Centrais  
LED – Laboratório de Ensino a Distância  
NDI – Núcleo de Desenvolvimento Infantil  
ONGs – Organizações não Governamentais  
TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido  
TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação  
TRS – Teoria das Representações Sociais  
UDESC – Universidade do Estado de Santa Catarina  
UFFS – Universidade Federal da Fronteira Sul  
UFSC – Universidade Federal de Santa Catarina



## **LISTA DE QUADROS**

Quadro 1 – Formação profissional dos participantes .....	93
Quadro 2 – Atividades que exerce na biblioteca .....	95

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>23</b>
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO CONCEITUAL.....</b>	<b>38</b>
2.1 ASPECTOS HISTÓRICOS DO CONCEITO E NOÇÕES DE REDES SOCIAIS .....	38
2.2 REDES: CONFIGURAÇÃO NA SOCIEDADE.....	41
2.3 UM BREVE HISTÓRICO DA UNIVERSIDADE NO OCIDENTE .....	51
<b>2.3.1 AS UNIVERSIDADES PÚBLICAS NO BRASIL .....</b>	<b>55</b>
<b>2.3.2 UNIVERSIDADES PÚBLICAS (ESTATAIS) EM SANTA CATARINA .....</b>	<b>58</b>
<b>2.3.3 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS COMO NÓS DE REDES DE CONHECIMENTO .....</b>	<b>63</b>
2.4 O BIBLIOTECÁRIO COMO SOCIALIZADOR NO PROCESSO DE CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO .....	69
<b>3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....</b>	<b>74</b>
3.1 CONSTRUÇÃO SOCIAL: SOCIEDADE E INDÍVIDUOS .....	74
3.2 PROCESSO CIVILIZADOR .....	78
<b>4 FUNDAMENTAÇÃO METODOLÓGICA.....</b>	<b>81</b>
4.1 PESQUISA DE ABORDAGEM QUALITATIVA .....	81
4.2 EXPRESSIVIDADE HUMANA.....	83
<b>5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS .....</b>	<b>87</b>
5.1 AMBIENTE DO ESTUDO E PROVIDÊNCIAS INICIAIS.....	88
5.2 ESCOLHA DOS PARTICIPANTES .....	88
5.3 INSTRUMENTOS DE COLETA .....	89
5.4 PRÉ-TESTE.....	91
5.5 OS BIBLIOTECÁRIOS: TRAÇOS PESSOAIS E ACADÊMICOS .....	92
5.6 TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DISCURSOS .....	95
<b>6 IMPRESSÕES SOBRE O CONTEXTO E SOBRE OS ENTREVISTADOS DURANTE A COLETA DAS INFORMAÇÕES.....</b>	<b>98</b>
6.1 APRECIACÃO SOBRE QUESTÕES EMOCIONAIS E O CONHECIMENTO DO TEMA DURANTE AS ENTREVISTAS.....	108
<b>7 DISCURSO COLETIVO DOS BIBLIOTECÁRIOS ATUANTES NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS ACERCA DAS REDES SOCIAIS .....</b>	<b>110</b>
<b>8 INTERPRETAÇÃO DO DSC.....</b>	<b>113</b>

8.1 MÚLTIPLA DEFINIÇÃO DO CONCEITO DE REDES SOCIAIS .....	113
8.2 AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO COMO INSTRUMENTO PARA INTERAÇÃO.....	118
8.3 REDES SOCIAIS COMO MEIO PARA A INTERAÇÃO ENTRE INDIVÍDUOS .....	121
8.4 FUNCIONALIDADE DAS REDES SOCIAIS .....	122
8.5 O LUGAR DAS REDES SOCIAIS NA ESTRUTURA SOCIAL HUMANA.....	125
<b>9 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>130</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>138</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>147</b>
<b>APÊNDICE 1 - Carta de Apresentação (CA) .....</b>	<b>148</b>
<b>APÊNDICE 2 - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) .....</b>	<b>149</b>
<b>APÊNDICE 3 - Questionário .....</b>	<b>150</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>153</b>
<b>ANEXO 2 – Instrumento de Análise de Discurso 1 – IAD1 .</b>	<b>187</b>
<b>ANEXO 3 - Instrumento de Análise de Discurso 2 -IAD 2...</b>	<b>199</b>



## 1 INTRODUÇÃO

Após a revolução industrial, a sociedade vem se desenvolvendo consideravelmente, principalmente em termos de comunicação e acesso à informação. Emergem novos fenômenos, que vão dar significados a determinada ação ou fazer social. As representações sociais surgem para legitimar as mudanças. Com isso, novas definições e/ou redefinições de conceitos vão surgindo, com o intuito de tornar o que é desconhecido familiar. Assim se configura a sociedade ambígua, que dará rumo a uma nova sociedade.

A diversidade e ambiguidade social camuflam a realidade. Justamente porque, no processo social de conhecimento, os indivíduos se apropriam de outros conceitos, sem a possibilidade de compreender o que está acontecendo ao seu redor. A sociedade ambígua, se manifesta pelas questões sem clareza de entendimento. Pode ser citado como exemplo o uso do termo “redes sociais” por diversos indivíduos. Esse termo vem sendo ressignificado pela sociedade com enfoque tecnológico. Depois da inserção das novas Tecnologias de Informação e Comunicação no cotidiano, as indefinições de alguns conceitos vêm caracterizando a sociedade, que pensa e associa redes sociais com a comunicação de massa. O conceito clássico de redes sociais, abordado pelas ciências sociais, está sendo modificado pelo uso intensificado das plataformas *web*, e tratado pela sociedade com enfoque tecnológico.

O presente estudo enfoca o conceito de redes sociais no discurso dos bibliotecários que atuam na biblioteca universitária. Investiga o modo como os bibliotecários pensam a respeito das redes sociais no seu cotidiano, por considerar que a interação social dentro desse ambiente é relativamente intensa, devido à relação que o bibliotecário tem com os usuários do ambiente, no processo de busca e acesso à informação.

A diversidade e ambiguidade dos conceitos de redes sociais no ambiente social levam a pensamentos conflitantes que divergem e convergem constantemente, porque, a partir do momento em que um determinado conceito é reutilizado para representar um fenômeno, seu entendimento pode ficar comprometido na sociedade. Isso ocasiona fragilidade e a insegurança do conhecimento e pensamento. Por isso, é preciso abordar a teoria do conhecimento social para o estudo da estrutura social, que é configurada pela comunicação e interação social mapeando o modo de pensar e, dessa maneira, possibilitando uma compreensão da sociedade contemporânea, quando pode ser representada pelo senso comum.

A ideia é do tratamento das redes sociais a partir de um olhar da teoria sociológica. Nesse enfoque, as redes sociais são situadas em lugares de interação social. Então, é fundamental saber como a interação e as dinâmicas sociais estão sendo articuladas e manifestas na sociedade. Segundo Moscovici (2009, p. 49-51) as representações ocupam lugar em nossa sociedade, entre universos consensuais e reificados “que são próprios de nossa cultura”. O autor afirma que, “em um universo consensual, a sociedade é vista como um grupo de pessoas que são iguais e livres, cada um com possibilidade de falar em nome do grupo e sob seu auspício”. Presume-se que a manifestação de ideias ocorra livremente. No entanto, “num universo reificado, a sociedade é vista como um sistema de diferentes papéis e classes, cujos membros são desiguais”. Assim, compreende-se que a competência e a especialização do indivíduo vão determinar a sua participação e função na sociedade, quando se tem alguma clareza e compreensão de como a sociedade é configurada e estruturada, partindo do princípio de que a formação da sociedade é constituída pelo pensamento individual e coletivo. Em outras palavras, são crenças, valores, dentre outras representações, que, quando identificadas, dão subsídios para compreender como cada indivíduo em seu espaço social responde à sociedade.

Sendo assim, cada indivíduo, no seu papel na sociedade, em algum lugar, em algum momento, esteve ou está interagindo com outro(s) indivíduo(s), fazendo da sociedade um tecido social. É no convívio social que, segundo Elias (1994a, p. 35) “[...] efetivamente cresce o indivíduo, partindo de uma rede de pessoas que existiam antes dele para uma rede que ele ajuda a formar”. O indivíduo, no seu devir e ação social, forma a sociedade.

Figurativamente, a sociedade e indivíduos formam as redes sociais, pela interação e pelo convívio social. Para compreender melhor a ideia de rede, Elias (1994a) diz que a sociedade é formada por indivíduos, e os indivíduos são formados pela sociedade. O elo entre sociedade e indivíduo cria dependência e interdependência entre eles. Toda ação social é destinada a outrem. Outra maneira de pensar sobre as redes sociais pode ser explicada por Berger e Luckmann (2009, p. 47) que dizem que a forma mais primitiva de expressividade humana é o estar face a face com o outro. Nesse processo de comunicação, o indivíduo apreende o outro, há um intercâmbio, há interação social, ou seja, não há apenas troca de palavras, há também o envolvimento emocional, perceptível pelos gestos que acompanham a fala, como a expressão facial, o movimento dos braços, o modo de se portar e demais expressões.



Há uma diferença conceitual entre as redes sociais tratadas nas ciências sociais e as redes sociais tratadas nas abordagens tecnológicas, visto que, nos últimos vinte anos, a estrutura da comunicação humana vem sendo configurada pela comunicação de massa, e que o uso do termo “redes sociais” está sendo convertido pela ideia de interação por meio de tecnologia. Na sociologia, as redes sociais representam a interação face a face entre indivíduos, ou seja, o diálogo presencial propriamente dito. Porém, na abordagem tecnológica, as redes sociais representam a instrumentalidade, utilizada como meio pelos indivíduos, para informar de maneira mais rápida e em quantidade significativa e simultânea de indivíduos fisicamente distantes.

Para compreensão da sociedade atual, foram mencionados, nesse estudo, os meios de comunicação utilizados pelos indivíduos após o advento das novas TIC, em seu cotidiano. Como se busca, nesse estudo, a apreensão da realidade, é necessário examinar os meios de comunicação, e suas inúmeras facetas no meio social. Por meio da abordagem sociológica, é possível verificar que a Internet, na sociedade, pode ser compreendida como a tipificação ou ramificação simplificada de interação social que vem sendo configurada pelos indivíduos. Desse modo, é impossível falar de interação e comunicação sem considerá-la, pois faz parte do contexto social, de um processo evolutivo de comunicação humana. Assim, conforme Berger e Luckmann (2009), a Internet é uma derivação da interação sociológica. Sendo assim, mesmo não sendo foco básico de estudo, a menção das tecnologias de comunicação reforça a ideia de uso no cotidiano como meio funcional.

Dessa forma, as tecnologias de comunicação serão ilustradas para discutir os modos de comunicação humana, mais especificamente, o diálogo à distância, que faz parte da comunicação social. Assim, pretende-se compreender essa realidade, que remete aos aspectos relacionados com a interação na sociedade, pelos quais os indivíduos, no seu cotidiano, se relacionam. Essas relações entre indivíduos são representadas pelas diversas funções desempenhadas por cada indivíduo para com outros indivíduos, dando sentido ao termo sociedade.

Buscou-se o amparo filosófico em Flusser (1983, p. 57) para a compreensão da sociedade e seus meios de comunicação. Para o autor, o homem nasce em um mundo que está em desenvolvimento e que vem sendo constantemente construído, e isto ocorre devido à interferência de outros indivíduos de gerações anteriores, ou seja, os valores e crenças são transmitidos pelos antecedentes, de maneira que o pensamento passado é transformado e repassado para novas gerações. Todo esse processo ocorre por conta dos meios que o indivíduo utiliza para

facilitar a comunicação, dado como exemplo a linguagem e os instrumentos que o indivíduo cria para executar as tarefas cotidianamente.

Pela abordagem sociológica de Berger e Luckmann (2009), sabe-se que o indivíduo se apropria de outros conhecimentos para dar continuidade à formação social. Assim a transmissão do conhecimento se dá de uma geração à outra, e é através deste processo de construção de conhecimento social que o indivíduo vê as mudanças e transformações como sendo lentas, muitas vezes imperceptíveis. Sob o olhar de Elias (1994a), a mudança social acontece de maneira interativa porque o indivíduo está em constante relação com a sociedade; a interação se dá pela rede de funções, que, em outras palavras, são funções que o indivíduo em seu meio social exerce diante de terceiros. A partir da relação social, ou rede de indivíduos, é possível compreender a configuração social e a estrutura da comunicação humana.

A comunicação humana, de certo modo, procede de dois aspectos diferentes: pelo discurso e pelo diálogo. Flusser (1983, p. 59) menciona que esses dois aspectos servem de estratégias para produzir e acumular informações novas. Derivados desses dois aspectos há outros métodos de comunicação desenvolvidos pelo homem, tais como: “os diálogos: circulares e/ou em redes. Os discursos, que são: teatrais, piramidais, árvores e anfiteatrais”. Atualmente, o mais utilizado pelo homem, para facilitar a transmissão de informação, é o discurso anfiteatral e o diálogo em rede. Esses dois métodos de comunicação humana caracterizam a sociedade. Ao longo da história, sob o prisma do desenvolvimento social, o homem tem a sua disposição muito mais informação do que consegue apreender/produzir, justamente porque o pensar e a reflexão acontecem a partir do diálogo entre indivíduos. Esse descompasso decorre dos métodos comunicativos utilizados como estratégia para alcançar um número cada vez maior de espectadores, tornando difícil o diálogo.

Os discursos anfiteatrais e os diálogos em rede são noções que se referem às redes sociais, pois nelas há interação e comunicação entre os indivíduos. Nesses métodos de comunicação, a conversação acontece a distância, ou seja, o discurso prevalece sobre o diálogo, porque a interação entre os indivíduos está intermediada por tecnologias facilitadoras de discursos. Os meios a seguir caracterizam a comunicação humana como discurso: a internet, o rádio, a televisão, a imprensa, o sistema telefônico, dentre outros.

Na biblioteca, as redes sociais representam a comunicação entre as fontes informacionais, os usuários e os bibliotecários, ou seja, há

interação interpessoal. Elias (1998a) afirma que a aquisição do conhecimento é um processo de construção interativa, e que o conhecimento é acumulativo, transmitido de uma geração a outra. Todo esse processo reforça a ideia de que o indivíduo não é autônomo, precisa de outrem para adquirir conhecimento. Nesse caso, sob o enfoque sociológico de Elias e filosófico de Flusser, a biblioteca tem uma estrutura de comunicação humana específica, pois em seu ambiente a interação está relacionada com os dois modos de conhecimento, o diálogo e o discurso.

Na tentativa de compreender as ideias de Flusser, contextualizando-as na biblioteca, entende-se que a comunicação e interação nesse ambiente têm dois aspectos. O primeiro sob o clima de responsabilidade, quando o bibliotecário faz questionamentos na tentativa buscar respostas à pergunta efetuada pelo usuário. O segundo, quando o bibliotecário, sem maior envolvimento, entrega ao usuário as fontes de informações, sem a preocupação de saber se o usuário atingiu seu objetivo de pesquisa. O que o ambiente da biblioteca favorece é a relação entre estes dois agentes sociais por meio de linguagem comum. Nesse sentido, a biblioteca permite a possibilidade de o bibliotecário compreender o que usuário deseja em termos de informação, o que permite a possibilidade de contribuir para a aquisição de conhecimento pelo usuário.

A linguagem permite ao indivíduo expressar suas idéias fundamentadas num conhecimento preexistente. Esse processo é circular, podendo ser representado por diversas outras linguagens. Essa circularidade se efetiva quando o código linguístico é compreendido pelo grupo, fazendo com que possa ocorrer o avanço do conhecimento. Pensando dessa forma, as fontes informacionais disponíveis na biblioteca são exemplos de conhecimento acumulado, que serve de fundamento para futuros trabalhos, formando o elo entre a pergunta e a suposta resposta. A circulação de informação e do conhecimento, num espaço como a biblioteca, permite acelerar a construção de novos conhecimentos (ELIASa, 1998, p. 20).

A considerar estes aspectos citados por Elias (1998a), a biblioteca é um instrumento de apoio informacional para o indivíduo e a sociedade. A funcionalidade da biblioteca é dar suporte informacional, servindo de elo entre o saber produzido e o saber em produção. A participação dos indivíduos envolvidos nesse processo, nesse caso, o bibliotecário e o usuário, fortalece a importância da biblioteca para a sociedade. Em geral, o bibliotecário tem a missão de facilitar o acesso e a disponibilização da informação para o usuário, e o usuário procura tirar

o melhor proveito dessas informações. Tanto o bibliotecário como o usuário são atores sociais, sendo que cada um tem o papel na sociedade, engajados no processo de aquisição de conhecimento. Participam ativamente da construção da sociedade, no sentido de estarem cientes de seus papéis, e de que podem vir a contribuir para o desenvolvimento e a transformação social.

Sabe-se, pela teoria de Elias (1994a), que a relação indivíduo e sociedade é uma maneira de manifestação da interdependência entre os indivíduos, caracterizando esse fenômeno relacional como um processo de envolvimento entre os atores sociais. Com isso, necessidade e satisfação caminham juntas. A esse respeito, os indivíduos estão conectados com outros pela rede relacional da sociedade, que serve de direcionamento no desdobramento e desenvolvimento da sociedade. No cenário social, o cotidiano representa o conjunto de ações e atitudes dos indivíduos na execução das atividades sociais. Para o indivíduo, o cotidiano é construção do senso comum, o conhecimento da realidade vivida no dia-a-dia.

A construção do conhecimento ocorre por meio da comunicação, é a transmissão de mensagem de um indivíduo a outro. Por esse motivo, diversas áreas do conhecimento vêm tratando o tema redes sociais para compreender a potencialidade das relações sociais no cotidiano. Sordi (2008, p.175) diz que a abordagem de análise de redes sociais está sendo aplicada em diversas áreas do conhecimento, como na sociologia, para compreender o comportamento do ser humano num meio social; na administração, para o desenvolvimento de produtos; na comunicação, com o impacto das redes digitais na relação social; e na ciência da informação, para identificar o nível de envolvimento entre os indivíduos que utilizam os suportes informacionais para atingir seus objetivos. De modo geral, as áreas de conhecimento têm a pretensão de dar sentido e compreender a natureza das coisas.

O conceito de rede, segundo a abordagem da sociologia do conhecimento, depende da contextualização do meio social em que está inserido para adquirir características e aspectos significativos. À luz da teoria da construção da realidade pelo conhecimento social, o indivíduo, desde o seu nascimento, comunica e interage com seus semelhantes. O processo de socialização, de acordo com o entendimento de Berger e Luckmann (2009), acontece primeiro pelo convívio familiar (a cultura dos pais é repassada aos seus filhos e internalizada). Depois, ocorre uma socialização secundária, quando o indivíduo entra em contato com outros indivíduos de diferentes culturas (esse processo se dá quando o indivíduo inicia a educação escolar ou quando tem o primeiro contato

com outros indivíduos de diferentes costumes, valores...). Quando inserido na escola, e posteriormente na universidade, o indivíduo percebe que, para fazer parte de um grupo social, ele precisa seguir alguns padrões institucionalizados e legitimados pela sociedade.

A escola e a universidade são exemplos de institucionalização social. E, para que as regras dessas instituições sejam cumpridas, há recursos para dar suporte e assistência a todos a ela vinculados, ou seja, alunos, professores e demais funcionários. Dentre os recursos, será discutida, no desenrolar do texto, a biblioteca universitária como meio de apoio neste ambiente. Os recursos informacionais disponíveis na biblioteca darão subsídio e apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão. O elo se estabelece porque os objetivos da biblioteca estão de acordo com a finalidade da universidade. Com efeito, a rede de relação entre a biblioteca, a universidade, a comunidade e os indivíduos envolvidos interfere ativamente num processo de formação profissional.

A biblioteca, como instrumento de apoio informacional, é compreendida como um lugar de encontro de redes sociais, pois fomenta a interação social, pela disponibilização da informação como etapa da produção do conhecimento. Essas questões compõem o universo cognitivo, que significa estabelecer a conexão entre os saberes do autor e do leitor durante o diálogo, que constitui a teia relacional. A informação disponível é sintetizada pelo usuário no momento da leitura, dando a possibilidade de produzir uma nova informação.

O processo de decodificação dos símbolos, ou a leitura propriamente dita, aproxima o indivíduo do mundo real. A informação contida no registro informacional possibilita a quem tem acesso o desenvolvimento do senso crítico. A biblioteca torna possível a aproximação do usuário com as fontes informacionais. Quando estabelecida, a relação entre biblioteca e usuário, como rede de comunicação e redes sociais, permite que se compreenda efetivamente a estrutura da comunicação no processo de cognição. A produção de novas informações e a aquisição do conhecimento são consequências desse processo relacional e interativo.

A ideia de compreensão da dinâmica social, num ambiente como a biblioteca, envolve aspectos relacionados com o desenvolvimento da sociedade. Nesse sentido, a biblioteca permite aos indivíduos meios para a reflexão, construção e produção de ideias. Todo avanço e desenvolvimento na sociedade foram e/ou são sustentados pelo suporte informacional, em outras palavras, os meios informacionais representam as redes sociais no compartilhamento de informação e conhecimento na formação social.

Toda a configuração representada pelas redes sociais, como meio de comunicação e interação social, faz parte do cotidiano da sociedade contemporânea. Contudo, o estudo da comunicação e interação entre os indivíduos num meio social institucionalizado como a biblioteca reforça a ideia de rede como funcionalidade representativa numa sociedade, com o bibliotecário com seu conhecimento especializado no tratamento e disseminação da informação, e o usuário, como indivíduo a ser servido de acordo com suas necessidades informacionais.

Assim, faz sentido a ideia da disponibilização, acesso e recuperação das “inscrições”. Segundo Latour (2006) “inscrições” designam o termo que referencia a transcrição de um conhecimento sobre algo ou alguma coisa em um suporte de registro, é a materialização do conhecimento. Para ele, a reprodução de um saber consiste na extração de informação através da investigação sobre um determinado fenômeno, e o resgate desse conjunto de informações gera conhecimento, reflexões e futuros estudos.

De acordo com esse ponto de vista, pode-se afirmar que a biblioteca representa simbolicamente a institucionalização de fomento informacional. O resgate da informação pode ser efetivado por meio de redes que permitem a transmissão do conhecimento: os livros, os periódicos, CD-ROM, DVD, Gravuras, dentre outros formatos de registro de informação. Para Le Coadic (2004, p. 4) a informação e o conhecimento são inscrições que dão sentido e significado a algo:

A informação é um conhecimento inscrito (gravado) sob a forma escrita (impressa ou numérica) oral ou audiovisual. A informação comporta um elemento de sentido. É um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte espacial-temporal: impresso, sinal elétrico, onda sonora, etc.

De acordo com o autor, o processo de construção do conhecimento está diretamente ligado à reciprocidade de informação entre os indivíduos, e pode ser compreendido e representado no ciclo social de comunicação e interação. A comunicação consiste na troca de mensagens através de signos. Ao longo da história, o homem vivencia o processo de transferência mútua de informação. Nos tempos primórdios, a linguagem era representada e transmitida através de pinturas e gravuras. Atualmente, as gravuras e pinturas são inscrições utilizadas

para explicar a maneira como o ser humano vivia e se relacionava naquela época.

Segundo a teoria simbólica de Elias (1994b), os seres humanos têm de aprender a comunicar, e a língua é o instrumento que possibilita a troca de mensagens entre os indivíduos. Esse mecanismo se constitui através de processos de intervenção que, por sua vez, são distintos na sua dinâmica e na sua estrutura, geralmente referidos com os termos “evolução” e “desenvolvimento”. Os dois processos ocorrem como meio de sobrevivência da espécie humana.

Elias (1994b) diz que o processo de evolução consiste na própria estrutura orgânica do homem. A herança genética é o meio de transmissão e transformação que designa as características físicas do indivíduo. Outro processo de intervenção de sobrevivência da espécie humana é o conhecimento, pois através do conhecimento o indivíduo poderá interferir no meio social e melhorar o convívio em sociedade. O comportamento e o sentimento constituem-se em exemplos, desenvolvidos a partir da interação social, que são transmitidos de geração a geração. Assim, o indivíduo está conectado com o passado, presente e futuro. O conhecimento que o indivíduo adquire ao longo da vida começa na sua inserção na sociedade e segue como um fluxo contínuo.

Deste modo, a ideia de redes sociais, nos dias de hoje, é fundamentalmente importante para compreender o processo de construção social de uma civilização. A biblioteca é um núcleo do saber que reúne a contribuição de indivíduos que dedicam seu tempo para coletar e tratar informações sobre um tópico investigativo, bem como explicar de maneira imparcial a ocorrência dos fenômenos.

Os atores sociais predominantemente caracterizados nesse contexto são o usuário e o bibliotecário, que juntos desempenham suas funções colaborativas. Essa relação entre esses dois atores sociais no ambiente informacional nos leva a refletir sobre a construção do conhecimento, e, conseqüentemente, levam à transformação intercambiável e ao desenvolvimento social. Tal troca de mensagens entre dois elos ou pontos de ligação pode ser compreendida na dinâmica social como as relações entre o indivíduo e o objeto, o indivíduo e a informação e o indivíduo e o conhecimento, os quais, por formarem potencialmente uma sintonia, provocam transformações significativas no ambiente social.

A estrutura e dinâmica da informação na construção do conhecimento na sociedade vêm sendo tratada pela Ciência da Informação. Segundo Le Coadic (2004, p. 02) “a Ciência da Informação

nasceu da biblioteconomia, tomando, assim, como objeto de estudo, a informação fornecida pelas bibliotecas [...]”. A biblioteca foi construída e fundamentada para estudar as propriedades da informação e sua análise. Por esse motivo, é considerada interdisciplinar, pois seu estudo abrange os diversos meios que propagam a informação. Na biblioteca, o fornecimento de produtos e o consumo de informação vêm crescendo nos últimos tempos, e surge, por conseguinte, um cenário interativo e participativo dos usuários com a biblioteca, mais precisamente após o advento das TIC no cotidiano dos indivíduos. A criação do *website* contribuiu para aproximar o usuário e a biblioteca. Os diversos recursos informacionais estão disponíveis *online*, são exemplos o portal da biblioteca e o *email*. O portal possibilita aos seus usuários o compartilhamento de informação e conhecimento de acordo com sua necessidade informacional. O *email* está sendo utilizado como meio de interação entre bibliotecário e usuário, um canal rápido de pergunta e resposta. Esses são alguns dos exemplos para definir a biblioteca contemporânea.

As atividades biblioteconômicas, em resposta a isso, estão mais complexas, por exigirem dos bibliotecários habilidades de cunho informacional, gerencial e interpessoal. As bibliotecas precisam estar em sintonia com a oferta e a demanda, ou seja, passam a necessitar de bibliotecários aptos a exercer atividades tradicionais (catalogar, classificar, indexar), gerenciais, interpessoais (conhecer seu usuário, saber de suas necessidades informacionais, saber interagir com o usuário para criar laços e elos), além das habilidades informacionais (saber utilizar as diversas fontes de informação disponíveis no espaço físico e virtual).

À luz dessa reflexão, as investigações no campo da Ciência da Informação que tratam da biblioteca e seus fenômenos sociais estão contribuindo para a compreensão da realidade deste ambiente social, tendo em vista que a informação está em toda parte, nos registros dos documentos, em diversos suportes cada vez mais acessíveis, nas falas dos bibliotecários, quando conversam com o usuário, no uso das tecnologias, enfim, em todo o processo que tem como objetivo a produção de novo conhecimento.

Na opinião de Le Coadic, assim como de Saracevic (1996), a ciência da informação é interdisciplinar, por representar um conjunto de teorias e práticas de outras disciplinas que tratam a informação como coisa e produto. Seguindo a mesma linha de pensamento, Oliveira (2005, p.21) relaciona a Ciência da Informação e a Biblioteconomia como complementos de uma área a outra, assim:



A Ciência da Informação não é uma evolução da Biblioteconomia, [...]. As teorias da Ciência da Informação aliadas às novas tecnologias de informação vêm contribuindo com novas práticas e serviços bibliotecários.

Os estudos de Pinheiro e Loureiro (1995) revelam que a origem do conceito de Ciência da Informação pode ser compreendida pelo enfoque interdisciplinar. O seu nascimento surge de uma necessidade que vai além da teoria de Biblioteconomia. A Ciência da Informação está mais atrelada à transição evolutiva da sociedade, em que a informação chega ao seu ápice em termos de valor econômico e social. Por isso, a informação não é tratada somente como coisa, mas como meio. O mapeamento da informação possibilita a compreensão de propriedade e do comportamento da informação pelo seu uso. A ênfase no enfoque tecnológico limita a apreensão da construção do conhecimento da sociedade, justamente porque o alcance à informação está restritamente manipulado pela lógica da máquina, configurada pelo programa de software. Nesse caso, as tecnologias de comunicação têm que ser utilizadas como meio, facilitando a busca e obtenção de informação e seu mapeamento, para dar subsídio a decisões.

Convém lembrar, portanto, que a biblioteca fornece informação à comunidade (universitária, especializada, escolar, pública) com o intuito de satisfazer as necessidades informacionais de seus usuários. Dessa forma, o ambiente da biblioteca e seus atores (bibliotecário e usuário) fazem parte do tema dessa pesquisa, já que a reflexão sobre estes temas amplia a visão sobre aspectos relevantes no ambiente que ainda não foram discutidos. Levantando esses aspectos de cunho informacional, a biblioteca, conseqüentemente, irá melhorar a qualidade dos serviços e produtos oferecidos. Os pontos positivos e negativos serão apontados, e uma nova perspectiva alavancará as suas práticas e seus serviços e os seus produtos informacionais.

À luz desta reflexão, e sob o prisma de investigação no campo da ciência da informação, a biblioteca é caracterizada como uma instituição de fomento informacional. A informação e a comunicação fazem parte da natureza da biblioteca; as redes de comunicação e as redes sociais dão subsídio à recuperação da informação, com a expectativa de diminuir a incerteza informacional do usuário e compreender o fluxo informacional. A biblioteca, como meio interativo entre fontes e

indivíduos, estimula o estudo dos processos informacionais e os meios de comunicação e interação na sociedade atual.

Foi diante desse contexto e com a preocupação de olhar atentamente a relação social, focando a biblioteca e as redes sociais como processo de interação social na aquisição do conhecimento, que se deu origem a essa pesquisa. A investigação partiu de uma questionamento sobre os indivíduos e sua relação nesse ambiente social, centrando-se na percepção do bibliotecário em torno do uso e dos efeitos proporcionados pelos meios de comunicação criados na sociedade: as redes sociais.

No âmbito profissional, essa questão despertou meu interesse desde a conclusão do curso de especialização em Gestão de Bibliotecas, oferecido pela Universidade do Estado de Santa Catarina, no município de Florianópolis, em 2006. Na monografia final, tratei do uso das novas tecnologias de informação e da comunicação pelos bibliotecários. Agora, a motivação investigativa girou em torno das interações sociais nas redes sociais como meio de aquisição de conhecimento. Entendo que, pensar na biblioteca e nas TIC sem compreender as redes sociais (segmentadas por diversos meios de comunicação) no seu ambiente interativo é esquecer a função relacional dessa instituição e sua participação na distribuição e formação do conhecimento.

O poder simbólico que representa a instituição da biblioteca na sociedade, diz respeito à função de propagar o conhecimento, o que começa desde a comunicação inicial do usuário com o bibliotecário até a busca e uso efetivo da informação, e esse processo de aquisição do conhecimento é significativo para o desenvolvimento de uma nação. Segundo a teoria de Elias (1994b), o poder simbólico corresponde e decorre do processo e interação social entre os indivíduos. Os indivíduos originam significados e tipificam toda a ação e fazeres sociais. Além de dar forma e sentido, os indivíduos transmitem a outros indivíduos conhecimentos adquiridos ao longo dos anos, transcendendo às novas gerações.

No âmbito pessoal, essa questão foi se tornando mais significativa quando ingressei no curso de mestrado em Ciência da Informação, ofertado pela Universidade Federal de Santa Catarina. Na condição de aluna em processo de formação como pesquisadora, tive a oportunidade de refletir sobre a biblioteca e as relações de interação social na formação do conhecimento dos indivíduos. A investigação desse tema produz um diálogo com o meu conhecimento pregresso em Biblioteconomia. De modo geral, minha formação de bacharelado em Biblioteconomia dispôs meu conhecimento sobre a biblioteca como a

alma do conhecimento, ou seja, centro de informação e de conhecimento. O indivíduo, quando entra em contato com os recursos informacionais preexistentes, constrói novos conhecimentos, no âmbito social, profissional e pessoal. A interação é constante, seja entre usuário e bibliotecário, usuário e usuário, usuário e fontes: quando o indivíduo está na biblioteca, está conectado com o mundo. Essa visão mais delimitada, segundo a qual tal instituição fornece saber a toda comunidade, foi elementar para desencadear a busca sobre temas relacionados com a construção do conhecimento no ambiente social.

Assim, busco, neste ambiente, a possibilidade de refletir sobre aspectos interativos das redes sociais como meio de comunicação, armazenamento, distribuição e fusão da informação e do conhecimento na sociedade contemporânea. As redes sociais, vistas como uma metáfora, são similares à costura, ou seja, as informações contidas nos diversos suportes ou recursos informacionais disponibilizados na biblioteca possibilitam ao indivíduo a articulação das ideias para gerar novos conhecimentos.

A interação entre o usuário e as fontes de informação constitui novo discurso, e seu teor tem relevância na abordagem das redes sociais a ser contextualizado na biblioteca. A biblioteca, como forma de representação das redes sociais, e o discurso do bibliotecário, nesse meio social, formulam outro significado dessa instituição na sociedade, o qual pode dimensionar o papel social de bibliotecário que dialoga e interage com o leitor, quando esse questiona e busca resolução de problemas, e, por conseguinte, adquire conhecimento e constrói novos argumentos. Esses dois indivíduos, o profissional de Biblioteconomia e o usuário, são formadores permanentes dos laços e elos constituídos no decorrer das atividades cotidianas, e ambos fortalecem e transcendem essa rede no desenvolvimento de sua vivência na sociedade.

Isso leva à formulação de novas questões para reflexão: como o bibliotecário poderá reduzir a incerteza do indivíduo na resolução de seus problemas? Como o bibliotecário poderá criar, na biblioteca, um ambiente favorável à construção do conhecimento? Mais do que saber encontrar as fontes disponíveis no acervo, é necessário entender a pergunta de pesquisa para relacioná-la com os diversos meios informacionais, e isso remete ao entendimento do papel social que o bibliotecário, como mediador da informação, desempenha na sociedade.

O bibliotecário deve estar ciente de sua função na biblioteca e de seu papel na sociedade na construção do conhecimento. O que procuro é compreender o mundo interativo que faz parte do ambiente da biblioteca, a troca e a interação que compõem o elo entre o indivíduo e o

mundo exterior, envolvido no núcleo denominado biblioteca, segundo a percepção dos bibliotecários que lá atuam. Para Le Coadic (2004) “conhecer as necessidades de informação permite compreender porque as pessoas se envolvem num processo de busca de informação”. E esse processo de busca envolve todos os indivíduos que fazem parte da comunidade, e dentre eles confiro ao bibliotecário um papel de muita relevância.

Mediante a discussão realizada, essa pesquisa tem como objetivo geral conhecer a percepção dos bibliotecários atuantes na Biblioteca Universitária da UFSC, quanto à contribuição oferecida pelas redes sociais para a sua atuação no dia a dia, e, como objetivos específicos: mapear as definições ou os conceitos de redes sociais dados pelos bibliotecários; resgatar as manifestações de práticas profissionais realizadas pelos bibliotecários em seu dia a dia, envolvendo a interação com o usuário ou com colegas; identificar as manifestações indicativas de atividades planejadas para a realização com o uso de redes sociais como meio; levantar manifestações que apontam para a utilização de redes sociais como recurso operacional na realização das atividades profissionais; identificar as representações sobre a relevância das redes sociais para a realização das atividades bibliotecárias.

A dissertação está estruturada em capítulos, com itens e subitens. Na introdução, a pesquisa traz um apanhado de como as redes sociais estão configuradas e estruturadas no cenário social, abordando a interação no ambiente da biblioteca universitária, o papel do bibliotecário e os desafios a serem enfrentados por este profissional neste ambiente interativo.

O segundo capítulo contém a primeira etapa da revisão de literatura. Foram levantados os aspectos teórico-conceituais das áreas da Sociologia, Biblioteconomia e Ciência da Informação, em que se buscou situar o conceito de redes sociais, universidade pública, biblioteca universitária e bibliotecário no contexto social.

No terceiro capítulo se encontra a segunda etapa da revisão de literatura, contendo a base teórica da pesquisa, onde se trata da relação do indivíduo e sociedade como elementos de um processo de construção social, em que a interação social constitui a realidade objetiva e subjetiva dos indivíduos no cotidiano. Dá-se ênfase aos estudos teóricos de Elias (1994a), Berger e Luckmann (2009).

No quarto capítulo busca-se uma interlocução e convergência do teórico com o metodológico. No quinto capítulo são tratados os procedimentos metodológicos adotados para o desenvolvimento da pesquisa, se descrevem os caminhos empregados para a coleta,

tratamento e análise dos dados e a descrição do material verbal, para que a pesquisa obtivesse um resultado positivo.

No sexto capítulo se descrevem as impressões da pesquisadora sobre o contexto e sobre os entrevistados. No sétimo capítulo se realiza o agrupamento dos discursos tratados sob a forma de um DSC. No oitavo capítulo apresenta-se a interpretação do DSC obtido, com base nos teóricos Elias, Moscovici, Berger e Luckmann.

O nono capítulo pontua as considerações finais. Em seguida, apresenta-se o material pós-textual, composto pelas referências utilizadas para o desenvolvimento da pesquisa; Anexo 1, Carta de Apresentação (CA); Anexo 2, Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE); Anexo 3, Questionário; Anexo 4, Roteiro semi-estruturado de entrevista; Anexo 5 apresentação das transcrições das perguntas e respostas de cada participante; Anexo 6, Instrumento de Análise de Discurso 1 – IAD1; Anexo 7, Instrumento de Análise de Discurso 2 – IAD2.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO CONCEITUAL**

Neste capítulo, são tratados os aspectos relacionados com o conceito de redes sociais, a partir de diferentes abordagens, descrevendo-se a dinâmica interativa que compõe a relação social entre os indivíduos. Neste sentido, a discussão da temática foi apreendida particularmente na análise de ação participativa de indivíduos e instituições que interferem na sociedade ou comunidade social como a universidade, por pertencerem a um grupo ou exercerem funções destinadas a disponibilizar e possibilitar o acesso à informação e ao conhecimento por meio de comunicação. Foram considerados: o surgimento dos termos redes e redes sociais nos discursos dos indivíduos e a atual conceituação que configura e estrutura a sociedade interativa; os conceitos de universidade ao longo dos tempos, como constituição do pilar do saber, e as bibliotecas universitárias, como nós de redes de conhecimento; além do conceito de bibliotecário como agente facilitador no processo de construção do conhecimento.

Assim, na fundamentação conceitual, se expõem diferentes abordagens, de maneira a tecer a convergência e/ou divergência de pensamentos, entre os indivíduos “autores” em suas inscrições e registros em diferentes formatos. Portanto, busca-se discutir os elos de ideias e pensamentos sobre o assunto.

### **2.1 ASPECTOS HISTÓRICOS DO CONCEITO E NOÇÕES DE REDES SOCIAIS**

Os primeiros conceitos e noções de redes sociais foram abordados no campo da antropologia social na década de 40, quando os antropólogos Claude Lévi-Strauss e Radcliffe-Brown formularam o pressuposto de redes em seus estudos, para designar a estrutura das relações sociais (ACIOLI, 2007, p. 03).

Acioli (2007) afirma que, a partir dos estudos antropológicos, outras questões foram mencionadas em diferentes disciplinas, como sendo relevantes para designar a relação de ligação de um ponto a outro. Assim, a princípio, o uso das noções de redes era tratado de forma genérica e metafórica, com o intuito de explicar os fenômenos sociais decorrentes do processo de desenvolvimento das nações.

A teoria de comunicação estuda a estrutura da comunicação humana em diversos estágios evolutivos da sociedade. Mattelart (2000) mostra, em seus estudos, a evolução do conceito de rede na sociedade. Nos séculos XVIII e XIX o conceito de redes simbolizava a interconexão das economias, que tinha como único propósito, o domínio pelo poder. As redes, naquela época, foram concebidas conceitualmente pela ruptura territorial entre países, e esse rompimento se dava pelo domínio dos países considerados ricos economicamente rumo a países de menor prestígio econômico. Esse conceito de rede, aplicado à sociedade, foi responsável pelo processo crescente da circulação de materiais e pessoas de um país a outro, e leva, de certo modo, a compreender de que forma a sociedade vem sendo configurada e estruturada nos últimos séculos.

No século XIX, a noção de rede passa a ser vista como algo que se constrói. Logo, está relacionada com a ligação de um ponto a outro. Observando o contexto naquela época, o avanço tecnológico, por exemplo, possibilitou a tipificação de redes, podendo ser destacadas as estradas de ferro e o telégrafo, como processos de fluxo e rede. Segundo Meis (2002) a “explosão do saber” tem sua amplitude no século XX, com o crescimento das publicações no meio científico, que engloba tanto as academias como a indústria. Esse fator foi relevante para o avanço e desenvolvimento das tecnologias na sociedade contemporânea. No século XXI, essas tecnologias estão inseridas no meio social, fazem parte do cotidiano do indivíduo, de modo que sua abrangência repercute em toda atividade humana.

Quando se concebe a noção de redes no cotidiano, compreende-se que estão relacionadas com a comunicação e interação social. As noções de redes de modo tradicional, ou sociológico, focam o indivíduo numa relação mútua e interdependente com outros indivíduos. Os meios de comunicação e a interação permitem a possibilidade de aquisição do conhecimento na sociedade, a construção da realidade social (BERGER e LUCKMANN, 2009).

De acordo com Burke (2003, p. 21), que cita o sociólogo George Gurvitch, o conhecimento é adquirido de diferentes formas, por exemplo: no convívio social, no cotidiano, na academia, no conhecimento científico, na política, na filosofia, entre outros. O modo de distinguir uma coisa da outra permite visualizar com clareza sua real natureza, e a melhor maneira de identificar os diferentes tipos de conhecimento “é por suas funções e usos”. Outros tipos de conhecimento podem ser distinguidos quanto à produção e transmissão de conhecimentos por diferentes grupos sociais. O conhecimento

especializado de um indivíduo pode servir de amparo para o desenvolvimento de um serviço de outrem. Assim, no decorrer de seus estudos sobre a história social do conhecimento, o autor diz que o indivíduo interage com outro indivíduo para formar elos; esse processo cognitivo pode ser associado à rede social.

Os indivíduos formam a sociedade que se caracteriza pela comunicação, na qual a tomada de decisão é fruto de uma reflexão e interação dos indivíduos. Todos são autores, e não há necessidade de haver uma uniformidade na fala desses indivíduos; é um processo construído socialmente pelos sujeitos. Flusser (1985, p. 26) diz que o homem é “capaz de transmitir e guardar informações não apenas *herdadas*, mas *adquiridas*”. A estrutura da comunicação humana é a soma do discurso e diálogo, entretanto, o discurso prevalece sobre o diálogo, pois existe muito mais conhecimento sendo transferido do que propriamente criado. Isso porque, quando o indivíduo discursa sobre determinado assunto, aquele assunto em pauta, em algum momento, foi discutido por outros indivíduos, foi previamente elaborado dialogicamente. Dessa forma, a comunicação se origina de informação nova produzida e de acumulação de informação transmitida nas memórias humanas.

Levando em consideração estes aspectos, Flusser (2007, p. 89) faz distinção entre os termos “discurso” e “diálogo” do ponto de vista da “informação”. O discurso é o processo em que a informação é transmitida por um emissor ou emissores. Os emissores são agentes que detêm informações, têm a função de transmitir à sociedade informações valiosas. O domínio sobre determinado assunto cristaliza a função desses agentes no meio social. As informações são transmitidas por agentes para os receptores, e os receptores são indivíduos que necessitam das informações transmitidas pelos emissores. Para o autor, esse processo se propaga no tempo e ao longo do tempo. Dessa forma, há um tempo tradicional, conservador, dinâmico e progressivo. Esse movimento social discursivo se constitui pela existência do processo cultural, e pela preservação da informação de uma dada cultura, que se dá pela transcendência ao tempo, do passado para o futuro, e por atingir um número maior de receptores em diversos canais informacionais.

Por outro lado, Flusser (2007, p. 90) diz que o diálogo, por sua vez, tem efeito contrário. Os detentores de informações discutem entre si, cada um com suas idéias especulativas, mas estão dialogando para alcançar o desejado: a elaboração de uma informação nova. O diálogo é estruturalmente fechado, pois só alguns indivíduos podem participar desta circularidade, e a descoberta não tem necessariamente a obrigação



de ser transmitida para aqueles que não estão presentes nesse diálogo. Isto acontece quando grupos de indivíduos se reúnem e discutem sobre um determinado assunto a fim de chegar a uma decisão que seja satisfatória.

Conforme Flusser (1985, 2007), esse processo de transmissão e recepção de informação, ao longo da história, possibilita a reflexão sobre os diversos meios de comunicação em que se propaga. Desse modo, a sociedade conserva e/ou descarta as informações, as informações passam por uma filtragem antes mesmo de o indivíduo ter consciência de sua existência. Nesse sentido, os meios de comunicação de massa, como a televisão, a Internet e o rádio, têm um papel de filtragem, e daí a alienação de pensamento.

Nesse sentido, ocorre uma elaboração reflexiva registrada dos fenômenos sociais, de maneira que determinada informação possa ser incorporada e disseminada na sociedade. Atualmente, a posição das redes sociais tem caráter discursivo, de acordo com as ideias de Flusser (1983, p. 61), pois, para ele, os meios de comunicação de massa potencializam a transmissão de informações vindas de outras categorias, como por exemplo, dos discursos em árvores, traduzidos de maneira simplificada à casa dos indivíduos.

A partir do momento em que os indivíduos estão inseridos neste contexto, chamado de redes sociais, a informação pode ser reelaborada e transformada em conhecimento, quando estiver num ambiente interativo. O diálogo possibilita, dessa maneira, que o indivíduo alcance outro grau de conhecimento, convertendo as idéias que circulam no ambiente social em novos conhecimentos. No próximo tópico, serão apresentadas as noções e conceitos de redes, como forma de apreender a realidade social em que o indivíduo está inserido na sociedade, como mediador de discurso e diálogo na construção do conhecimento.

## 2.2 REDES: CONFIGURAÇÃO NA SOCIEDADE

Sob a perspectiva da construção do conhecimento na sociedade, Tomaél (2008, p. 2) diz que as redes sociais estão relacionadas com a interação entre as pessoas. Na interação social, os indivíduos cooperam entre si, e compartilham informação e conhecimento. Destaca que, a partir disso, surge a expressão “redes de conhecimento”. Atualmente, a constituição das redes de conhecimento é imprescindível para o desenvolvimento social e econômico de uma nação.

Como se sabe, as redes sociais estão estruturadas por nós e suas ligações. O nó pode ser o indivíduo e sua bagagem intelectual, e o que liga um indivíduo a outro são as necessidades de informação. Essa interatividade, segundo Tomaél (2008, p. 3) “provém de um ator que coopera na rede com sua bagagem intelectual, cultural e organizacional.” Nesse caso, as “redes de conhecimento” se referem à cooperação entre indivíduos, e essa cooperação está configurada de acordo com o nível intelectual e cultural dos atores que integram e compõem as redes de conhecimento, que alimentam e retroalimentam as redes com a pluralidade do conhecimento.

Sugahara e Vergueiro (2010, p. 103) entendem, conforme as afirmações de Albagli; Maciel (2004); Marteleto (2001); Tomaél (2008); Tomaél et al. (2005), “o conceito de rede como compreendendo um conjunto de atores que apresentam ligação direta ou indiretamente em seus relacionamentos [...] conectados por algum tipo de relação, valor ou interesse compartilhado”. Por essa perspectiva, as redes sociais, para os autores, podem fornecer informações relevantes sobre o fluxo de informação que se configuram e re-configuram nelas, de maneira a permitir a possibilidade de compreender os fenômenos sociais e contribuir com os estudos no campo da Ciência da Informação sobre os vínculos, posições e participação de cooperação com que os agentes executam suas atividades.

Numa outra perspectiva, as redes sociais mencionadas por Marteleto e Silva (2004, p. 44) remetem à reflexão sobre a dinâmica da relação entre os indivíduos, para estudar a dimensão do conhecimento empírico de cada membro na cadeia social. Os indivíduos são reconhecidos socialmente pela sua inteligência, e tal conhecimento pode estar relacionado com sua experiência de vida e/ou profissional.

As redes sociais, para Marteleto e Silva (2004, p.44), podem ser denominadas de capital social, ou seja, a cultura dos indivíduos que assim são caracterizados como “cultos”. São indivíduos que têm uma bagagem expressiva de conhecimento, e que sabem usar efetivamente as fontes de informações para a tomada de decisão. O capital social pode ser compreendido como recurso facilitador, no que diz respeito a custos e obtenção de informação, de maneira eficiente e eficaz. Com o conhecimento, o indivíduo tem a possibilidade de gerenciar informações relevantes, e compartilhá-las com outros indivíduos. É a partir dessa rede de conhecimento que os elos são reforçados e ampliados, efetivando a interação entre os indivíduos num processo social. Essa dinâmica faz com que cada membro do grupo seja responsável pela construção do bem social, reforçando o papel (social) na sociedade.

Na mesma perspectiva, o conceito de redes sociais, conforme Acioli (2007, p. 1) pode ser analisado como conceito que transcende o uso e o tratamento do termo associado às tecnologias da informação. Seus estudos estão baseados nos campos da sociologia, antropologia, informação e comunicação, por serem as áreas que deram início à discussão. Sob o ponto de vista de Acioli (2007, p.3), “trabalhar a ideia de redes significa trabalhar de forma articulada com a ideia de informação”. O enfoque sociológico dado pela autora sobre redes é evidente, quando expressa o processo de troca de informação entre indivíduos e sua dinâmica no meio social. A dinâmica social consiste no fluxo de informação, que representa o conjunto de relações sociais entre indivíduos os quais buscam, através da análise e descrição dos processos sociais, conhecer a natureza do homem.

As definições de redes sociais nas ciências sociais, segundo Marteletto (2001a, p. 72), são derivadas de diversos conceitos, que pressupõem ligação e interação. A sociedade contemporânea está configurada e articulada num espaço sem fronteira e sem limites físicos, onde a fluidez de informação garante seu acesso, devido aos meios de comunicação e interação. Sendo assim, Marteletto (2001a, p. 72) afirma que, “[...] a rede social, derivando deste conceito, passa a representar um conjunto de participantes autônomos, unindo idéias e recursos em torno de valores e interesses compartilhados”. As redes ou espaços informais são motivados pela manifestação social, constituída por agentes que têm competências e habilidades em determinada área do conhecimento, e buscam solucionar questões pertinentes à cidadania e seus direitos em diversos espaços geográficos.

Outra dimensão é apontada por Ayres (2001). Ele reforça a ideia de rede como ação voluntária. Logo, rede significa indivíduos que pertencem a grupos voluntários com objetivos comuns, que utilizam técnicas para potencializar e articular as ações de trabalho em redes organizadas pelo terceiro setor, contendo propriedades lineares que constituem laços de realimentação e auto-regulação. A rede ativa a comunicação entre os membros e possibilita a aprendizagem e o compartilhamento de conhecimento acumulado, devido à dinâmica de informação que está sendo disseminada pela rede organizacional. Essa interligação independe da posição que os agentes e/ou atores ocupam na organização, ou seja, a posição geográfica e origens de cada grupo.

Para Marteletto (2001b), as redes de movimentos sociais compreendem uma nova perspectiva, onde o conhecimento e a informação estão articulados com a ideia de produto social. Esse movimento de ação coletiva, formado por atores comprometidos com a

cidadania, visa a melhoria das condições de vida, da saúde e educação dos indivíduos que estão numa situação menos privilegiada. Os papéis que os atores desempenham e os investimentos de recursos informacionais, tanto cognitivos como comunicacionais, são processos sociais que, ao longo da vida, vão transformando velhos conceitos.

A construção social depende dos indivíduos e do meio de comunicação que constitui a relação de entendimento entre os participantes. Nesses termos, levam-se em consideração as afirmações de Berger e Luckmann (2009), que dizem que a linguagem é utilizada pelo indivíduo como meio de expressão, e, quando falada e compreendida, possibilita consensos entre os indivíduos, numa comunidade ou sociedade. Com base nas apreciações de Berger e Luckmann (2009), para compreender a dinâmica relacional, os indivíduos têm que estar cientes do seu papel e função na sociedade. Quando o indivíduo tem esta visão funcional da sociedade, será mais fácil a visualização da realidade, para manipular e amenizar a diversidade e diferenças existentes no meio social, econômico e cultural.

Para Tomaél et al. (2005, p. 94), as redes são “espaços, que podem ser tanto presenciais como virtuais, em que pessoas com os mesmos objetivos trocam experiências, criando bases e gerando informações relevantes para o setor em que atuam”. Do ponto de vista das redes organizacionais, o compartilhamento da informação e do conhecimento é gerido através do relacionamento entre colegas: reuniões, congressos, listas de discussão on-line, ou seja, todo e qualquer mecanismo de troca de informação entre pessoas que têm como prioridade desvendar dúvidas, resolver problemas e alcançar resultado positivo no âmbito organizacional.

Rodrigues e Tomaél (2008, p. 24) referenciam a conceituação de rede social de Matheus; Silva (2006, p.2): segundo os autores “consiste de um ou mais conjuntos finitos de atores [e eventos] e todas as relações definidas entre eles”. Esse conceito de rede social é formado por redes de relacionamento, em que os membros da rede definem o fluxo de informação e a dinâmica estrutural para atingir um objetivo, seja de cunho econômico, social, pessoal, dentre outros. Ademais, toda formação de uma rede social tem um propósito. Além de unir as pessoas, possibilita expandir a construção do conhecimento, colaborando de forma direta e indireta para o desenvolvimento social. Assim, segundo os autores, a identificação das redes e o seu modo de organização permitem fornecer aos agentes que os compõem e ao fluxo de informação nelas contidas maior cooperação e parcerias entre os indivíduos envolvidos, subsidiadas pela troca de informação e

conhecimento. Dessa maneira, quanto mais requisitado o agente mais valorizada e importante será a rede.

No entanto, para Aguilera (2009) as redes sociais são espaços de comunicação onde indivíduos estão conectados pela ferramenta tecnológica, denominada Internet. Ressalta que, à luz da história da sociedade, a conexão entre pessoas sempre existiu, pelo fato que a comunicação sempre fez parte da evolução e desenvolvimento do homem, como meio de aprendizagem e cognição. Com enfoque tecnológico, o autor afirma que as redes são formadas por uma infinidade de nós e elos. Naturalmente, a sociedade está configurada e estruturada de acordo com os meios de comunicação e interação que os indivíduos estabelecem socialmente. As conexões são definidas e efetivadas conforme o comportamento e interesse dos participantes das redes, e esse processo de união de nós é dinâmico e está em constante evolução. Portanto, a utilização das redes está na circularidade, sendo o indivíduo o principal elemento de permanência e dinamismo das redes, pois quanto mais oferecer novas informações, mais visitada e consultada será a rede.

Entre as relações sociais que a rede pode proporcionar à sociedade, Cardoso (2009) traz um enfoque diferenciado, tratando a rede numa perspectiva de apoio social e de saúde à terceira idade. Dessa maneira, Cardoso (2009, p.17) referencia Bownling (1995) e Sluzki (1997) que conceituam a rede “como uma teia de relações sociais que circunda diversos indivíduos, conectados por laços e vínculos sociais, e todas as relações sociais que o indivíduo tem como significativas”.

Lévy (2000, p. 244) conceitua rede como o conjunto de indivíduos num centro, impulsionados pelas comunidades virtuais desenvolvidas para todos os indivíduos que queiram aprender e interagir com seus membros. Assim afirma que, “a rede é, antes de tudo, um instrumento de comunicação entre indivíduos, um lugar virtual no qual *as comunidades ajudam seus membros a aprender o que querem saber*”, por meio deste ambiente, o virtual, se constitui todo o processo social de compartilhamento de informação e conhecimento.

A rede adquire significado quando relacionada com a interação social na construção do conhecimento, independentemente da forma que toma, transcendendo todo o tipo de configuração que as tecnologias de comunicação e informação representam em nossa sociedade. Diante dessa reflexão, Marteleto (2001a, p. 73) afirma: “entre as motivações mais significativas para o desenvolvimento das redes estão os assuntos que relacionam os níveis de organização social-global; nacional, regional, estadual, local, comunitário”. Então, a interação social abrange

todos os aspectos sociais, complexos e simples. Sua importância está no envolvimento e ligação entre os indivíduos.

Silva et. al. (2006 p. 77) definem rede mencionando que, “as redes são sistemas compostos por „nós“ e conexões entre eles, que, nas ciências sociais, são representados por sujeitos sociais (indivíduos, grupos, organizações etc.) conectados por algum tipo de relação.” Seguindo a mesma linha de pensamento, Pinheiro (2007, p.7) define rede como:

uma comunidade de cooperação abstrata em que os lugares da produção e do consumo estão presentes uns para os outros, independentemente da localização geográfica em que a rede é o lugar da produção, da circulação e da reprodução.

A rede pressupõe comunicação e interação, logo, as comunicações científicas, segundo Le Coadic (2004) “são redes organizadas e relações sociais formais e informais” que se fundamentam no intercâmbio entre pares e na divulgação do produto por meio das revistas especializadas.

Em contrapartida, as redes sociais são concebidas de maneira a ver as relações e interações entre indivíduos numa perspectiva em que a comunicação é mediada pelo computador. Segundo Recuero (2009), as redes sociais são definidas como o conjunto de dois elementos: “os atores” e “suas conexões”, numa estrutura social da comunicação mediada pelo computador e pelo ciberespaço, levando em consideração o grau de relação e afinidade nas plataformas. Numa abordagem semelhante, Mattelart e Mattelart (2006, p.160) mencionam o conceito de rede na sociedade contemporânea, “a rede compõe-se de indivíduos conectados entre si por fluxos estruturados de comunicação”.

Thompson (2001, p. 135) afirma que a comunicação global está transformando o cotidiano dos indivíduos, de tal maneira que a possibilidade de acesso à informação independe da distância entre um ponto e outro, e podendo esta ainda ter a versão instantânea, ou quase instantânea. O acesso às fontes de informação que provêm da tecnologia da informação e comunicação está modificando a maneira de interação e compartilhamento de informação e conhecimento, fazendo com que haja maior visibilidade de informação e conhecimento em âmbito social, cultural e econômico. A ideia de ruptura de espaço e tempo reforça a ideologia de um mundo novo, em que a dinâmica das redes transcende as barreiras, viabilizando uma nova postura frente às interações sociais.

Em suma, a sociedade contemporânea representa um conjunto de processos em transformação que está configurando a interação entre indivíduos na construção do conhecimento.

Os impactos tecnológicos podem ser mencionados em todos os aspectos que envolvem a interação entre os indivíduos, no âmbito profissional, cultural, social e educacional. Aproveitar esse momento de transformação e refletir sobre as possibilidades que a comunicação mediada pelo computador proporciona aos indivíduos é importante para saber o direcionamento das questões do cotidiano. Alguns exemplos podem ser citados para caracterizar as mudanças ocorridas na sociedade atual, porém o que teve maior destaque foi o processo de produção, cujo valor agregado é sinônimo de conhecimento. A economia da informação configura o estágio social, conhecer e saber fazer são mais do que verbos, fazem parte do processo de interação social de sobrevivência. Lévy (2001, p. 52), ao definir as redes, faz relação à outra natureza, descrevendo que “as redes se assemelham às estradas e às ruas; os computadores e os programas de navegação são equivalentes ao automóvel individual; os *websites* são como as lojas, escritórios [...]”.

Vaz (2008) menciona a mediação e a tecnologia para definir a rede e as inúmeras transformações após o advento das tecnologias de informação e comunicação no cotidiano. A criação da Internet foi usada inicialmente para fins bélicos na década de 70 e 80. Hoje, configura uma nova forma de comunicação e interação social. Esse processo dinâmico e retroativo de informação e comunicação facilita e favorece a geração de conhecimento, e tal processo de produção transcende fronteiras, de forma direta ou indireta, através de nós, facilitando o envio e o recebimento de informação, possibilitando e intensificando a relação entre o local e o global. Assim, Vaz conclui que a definição de redes pode ser compreendida, dessa maneira, como a natureza das ligações, que correspondem a um emaranhado de nós, predestinados a percorrer trilhas ilimitadas, de um ponto a outro. O computador é uma ferramenta que irá permitir o mecanismo de trocas de informação de um ponto a outro, o armazenamento e a modificação da informação, quando lidas e interpretadas, e novamente exteriorizadas para o coletivo, disponibilizadas e acessadas em rede.

A centralidade e não centralidade de nós permite que o novo ambiente virtual disponha aos indivíduos os sentidos cognitivos e de expressão quando visíveis ao mundo. Por outro lado, passando por uma visão utópica das redes, Lévy aborda as redes de computador da seguinte forma (2001, p. 29):

[...] suportam quantidades de *tecnologias intelectuais* que aumentam e modificam a maioria de nossas capacidades cognitivas: memória (bancos de dados, hiperdocumentos), raciocínio (modelização digital, inteligência artificial), capacidade de representação mental (simulações gráficas interativas de fenômenos complexos) e percepção (síntese de imagens a partir de dados digitais, principalmente).

Assim, a rede, além de estabelecer a interação entre os indivíduos na conexão planetária, também aguça os sentidos do ser humano, a visão, a audição e a apreensão de significados, quando o ser humano faz uso adequado das ferramentas dessas tecnologias. O domínio dessas ferramentas dá vantagem aos grupos e desenvolvimento e manutenção de processos de inteligência coletiva. Segundo as apreciações de Vaz, Mattelart e Lévy, ao longo do tempo, as redes foram metaforicamente representadas para justificar a sua natureza na estrutura da comunicação humana, com a tentativa de compreender a relação entre indivíduos e as coisas.

As redes sociais podem ser compreendidas de diversas maneiras. Desta forma, segundo as afirmações de Recuero (2009), o grafo foi à primeira metáfora de rede. A representação dos grafos pode também ser utilizada como metáfora para diversos sistemas. Dessa premissa, no campo científico, as ciências sociais encontraram espaço para estudar os indivíduos e suas interações no meio social, utilizando a representação do grafo como exemplo de ligação, ou seja, nó e elo.

Segundo as afirmações de Thompson (2001), o desenvolvimento das redes foi marcado pela inserção da imprensa, que relatava e transmitia informações de caráter político e comercial na Europa moderna. Assim, as redes vêm evoluindo e crescendo com objetivo global, usadas pelos indivíduos, a fim de atingir seus objetivos pessoal e coletivamente. Vaz (2008) descreve a transformação do termo rede, ocorrida entre os anos de 60 e 90 do século passado. A rede, antes do seu sentido atual, de aberta e de descentralizada, era um fenômeno local de caráter oculto, quando atribuído a grupos sociais, considerada fechada em relação a restrições quanto ao acesso às informações. Constituíam organizações secretas, o oposto do que hoje conhecemos. A rede também designava a distribuição de energia e água, cujo sentido técnico predizia o fluxo por canais.

Paralelamente, Castells (2008) menciona que a revolução industrial foi importante para o surgimento de novas tecnologias. As



invenções da máquina a vapor e da eletricidade provocaram a expansão de novas descobertas, e foram a força motriz para os avanços e desenvolvimento das redes de comunicação. Foi na Segunda Guerra Mundial e no período subsequente que ocorreram as descobertas tecnológicas em eletrônica, a criação do primeiro computador programável e o transistor, fonte de microeletrônica.

A história da tecnologia se baseia em três campos: microeletrônica, computadores e telecomunicações. Cada campo tecnológico teve grande avanço, e a convergência dessas tecnologias eletrônicas no campo da comunicação interativa conduziu à criação da Internet. Assim, Castells (2008, p. 57) aborda a rede da seguinte maneira, “as novas tecnologias da informação estão integrando o mundo em redes globais de instrumentalidade. A comunicação mediada por computadores gera uma gama enorme de comunidades virtuais”.

As mudanças ocorridas no século XXI em termos de comunicação fazem com que os conceitos de redes sociais tenham o mesmo objetivo: compartilhamento de informação e conhecimento. Todos os autores até aqui citados concordam que esse termo designa comunicação e interação, seja abordado no campo das Ciências Sociais, seja no campo das Ciências Exatas, a diferença está na aplicação em seus campos de estudo. Logo, Cunha (2006) diz que as principais características das redes sociais são as estruturas e o seu funcionamento, que possibilita o desenvolvimento neste espaço da inteligência competitiva nas organizações. Acrescenta que a organização utiliza-se das redes como fonte de difusão, no que diz respeito à informação organizacional da instituição. Cunha (2006, p.30) cita Miles e Snow (1992), que identificaram três tipos de organizações em rede, as quais estão sempre em processo de renovação para se adequar ao mercado, à tecnologia e a outras mudanças do ambiente empresarial, descritas a seguir:

- Redes estáveis: constituídas na centralidade com um número limitado de parceiros, tendo suas raízes na estrutura e lógica operacional da organização funcional;
- Redes internas: constituídas de várias unidades de planejamento, manufaturas e distribuição;
- Redes dinâmicas: combinação de avaliação central e autonomia operacional local.

Cunha (2006, p. 35) cita Olkkonen, Tikkanen e Alajoutsijarvi (2000), para definir a ideia de rede estabelecida quando a ligação entre

os atores é realizada pela comunicação, e considerando que as relações e redes não podem ser compreendidas sem o processo de comunicação, e, portanto, o processo de comunicação depende dos fatores situacionais (contexto e características estruturais) para serem entendidas. Todo esse mecanismo estrutural e dinâmico da comunicação ocorre por meio da linguagem, signos e símbolos que o indivíduo, ao longo do tempo, aperfeiçoou, para codificar e decodificar a mensagem em um processo de comunicação.

Para Neves (2007, p. 42), a sociedade civil se organiza em redes por diversos motivos, seja “a troca de informações, a articulação e atuação política, a implementação de projetos comuns, a potencialização das ações, a mobilização, o fortalecimento de atores, a construção de identidade”. É bom lembrar que as redes estão estruturadas dinamicamente pela interação entre os atores, e que são os indivíduos que criam os elos de afinidades e necessidades num determinado meio social para atingir seus objetivos. Nas organizações não governamentais, também conhecidas como ONG, as redes são múltiplas e transversais, pois os atores envolvidos muitas vezes pertencem a outras redes. Esse mecanismo de troca de um ponto a outro fortalece as ONG institucionalmente. No entanto, a organização das redes em prol da cidadania precisa, antes de tudo, criar um espaço de articulação entre os atores, que propicie a compreensão e seja inteligível aos indivíduos.

À medida que a sociedade avança, vão surgindo novos processos de distribuição e disseminação da informação. Segundo Lins (2005, p. 10), as redes solidárias ou colaborativas buscam oferecer à comunidade carente o acesso à informação. Nesse caso, a autora frisa uma questão importante: “a informação utilitária com valor agregado”. Essas redes são organizadas pelas comunidades locais, como as associações de moradores e ONG, formadas por indivíduos instruídos que se unem para servir à comunidade.

Percebe-se que os conceitos ou noções de redes sociais descritos nesse item representam a comunicação e interação entre indivíduos, que estão estruturalmente organizadas e configuradas de acordo com as exigências econômicas e sociais de uma dada sociedade. As redes de indivíduos, assim chamada por Elias (1994a) sugerem a ideia de que a sociedade cria instituições sociais em prol coletivo, exigindo de cada participante sua função entrelaçada com as funções de outros participantes. Percebe a interdependência entre indivíduos por meio das instituições criadas para servir à sociedade. As exigências e pressões a essas instituições vêm tanto do Governo, que engloba as questões políticas e econômicas do país, quanto da sociedade em geral, cujos

membros percebem as mudanças emergenciais decorrentes da economia global e se vêem obrigados a estudar para entrar no mercado de trabalho.

A seguir, será abordada a universidade como instituição que molda a estrutura e configura esse espaço, de acordo com as emergências globais, políticas e econômicas. Com base nessas premissas, será abordada a questão social, ou a responsabilidade que a universidade tem para com a sociedade, no que diz respeito à aquisição do conhecimento, buscando o enfoque de rede no sentido de cooperação e interação de informação e conhecimento, a favor de uma sociedade mais justa.

## 2.3 UM BREVE HISTÓRICO DA UNIVERSIDADE NO OCIDENTE

O surgimento das universidades na sociedade ocidental, segundo Charle e Verger (1996, p.13) ocorreu na Idade Média na Itália. Nesse período, basicamente as disciplinas e os ensinamentos eram focados na cultura erudita nos séculos IX e X. Buarque (1994, p. 19) afirma que a ideia de universidade, hoje mencionada pela sociedade, de “servir ao mundo” vem de um longo percurso resultante de uma transformação “que surgiu entre o fim do feudalismo dogmático e a consolidação do liberalismo capitalista”. Desta forma, a universidade retoma o modelo de pensamento das “academias platônicas da Grécia clássica”, do século VI a. C. Nesse período houve a transição do pensamento mítico para o pensamento racional, focado no cotidiano dos indivíduos.

Buarque (1994, p. 19) descreve o percurso das universidades no Ocidente, e diz que no período do cristianismo a Igreja assume o papel de educadora de jovens. E durante esse período o ensinamento estava centrado na interpretação “entre dogmas e heresias da Igreja”. Observa-se que, ao longo dos anos, a preocupação da universidade era, e talvez continue sendo, a interpretação do conhecimento. Os diferentes modos de transmissão de conhecimento exigem que o indivíduo vá contra ou repense os paradigmas científicos.

Para Buarque (1994, p. 20), foi em meados dos séculos XI e XIII que a universidade adquiriu sua característica mais significativa na sociedade, servindo como exemplo para os demais países do Ocidente. Em Paris e Bolonha, foram criados os primeiros e principais centros de estudo, seguidos de outros, na Espanha e na Polônia. Naquela época, a

universidade se caracterizava como “uma associação de alunos e professores visando fazer avançar o conhecimento”.

Conforme os pontos de vista de Charle e Verger (1996, p.13), com o desenvolvimento e crescimento econômico e urbano da Europa ocidental, a Igreja e outras instituições do Estado sentiram a necessidade de ter indivíduos letrados, que fossem competentes para atuar e exercer determinadas funções na sociedade. Com isso, as autoridades introduziram na sociedade um novo conceito de universidade, relativo à comunidade datada oficialmente do início do século XIII, na Itália, na França e na Inglaterra.

O contexto histórico das universidades, levantado por Buarque (1994, p. 21), reafirma que, nessas últimas décadas, a universidade vem se transformando de acordo com as mudanças sociais, políticas e econômicas. À medida que a sociedade avança, em termos de conhecimento, mais complexa a humanidade se torna. Em outras palavras, criam-se instrumentos que vão originar novos problemas a serem solucionados. Nesse ínterim, a universidade é cobrada como instituição encarregada de resolver problemas relacionados com as exigências da sociedade.

Oliveira (2007, p. 113) justifica, em seus estudos, a importância e influência da universidade para a sociedade, sob dois tópicos, primeiramente como local de origem e preservação do conhecimento, e o também como patrimônio histórico a ser preservado e recordado. Oliveira (2007, p. 121) enfatiza, em seus estudos, que a origem da universidade sucedeu-se por dois fatos históricos: “os conflitos políticos entre poderes laicos e eclesiásticos e a disseminação do pensamento aristotélico no Ocidente”.

No início do século XIII, as autoridades, papa e príncipes, encaravam as universidades como um fator importante de apoio político e cultural. Oliveira (2007, p. 120) afirma que as autoridades naquela época “editaram leis e bulas com o objetivo de instituí-las, protegê-las e nelas intervir tanto no ensino como nas relações entre estudantes e mestres, e entres estes e a comunidade”. Porém, segundo Oliveira (2007, p. 121), a universidade foi construída no pensamento medieval, e modificada, em termos conceituais, no decorrer dos séculos, a princípio pela disputa de duas correntes teóricas: filosofia e teologia. Esses conflitos ideológicos foram importantes na transformação e definição dos aspectos sociais, políticos e econômicos das nações, que refletem nos dias atuais.

Oliveira (2007, p. 122-123) diz que a universidade se desenvolveu num ambiente articulado sob dois aspectos: primeiramente,

como centro urbano de saberes, e, em segundo lugar, pelo papel social que os mestres desempenham na sociedade, ora a serviço do papa, ora a serviço do príncipe, dando certa autonomia, liberdade de atuação cultural, científica e política.

Em face disso, Oliveira (2007, p. 125) ressalva “a importância da memória histórica medieval para a construção de nossos saberes e de nossas identidades”. A despeito disso, o saber não mais fica centrado a um único grupo, mas é disseminado, compartilhado pelos homens sem distinção social. É nesse ambiente que Oliveira (2007, p. 125) diz que “o conhecimento, o ensino e o saber adquirem uma nova dimensão, e essa é a grande inovação da universidade”. Durante toda a Idade Média, a prática de ensino estava centrada no exercício da memória, ora na memória escrita, ora na memória oral, sendo que a memória foi um dos elementos constitutivos do saber. Ademais, Oliveira, em seus estudos, menciona o conceito de memória tratado por Tomás de Aquino. Para ele, a memória conduz o homem a agir de maneira prudente, e o esquecimento afeta a virtude da prudência.

É nesse contexto que a universidade se firma como instituição formadora do indivíduo, fomentando o agir de maneira sensata e prudente no decorrer da vida social. Ter conhecimento é importante para intervir efetivamente no meio social, e a universidade tem o objetivo de servir de elemento de memória, com intuito de resgatar no indivíduo o passado, para poder agir prudentemente no futuro.

Wolff (1993, p. 27) faz uma abordagem histórica sobre as universidades, e se refere a quatro modelos de universidade nos Estados Unidos da América que, de modo geral, refletem-se em outros países. Resumidamente, o primeiro modelo surge inicialmente como símbolo de atividade de erudição. Essa atividade era dirigida à “transmissão e comentário” das obras lidas de cunho religioso e literário da época. A partir do século XIX surge o segundo modelo, em que as universidades estabelecem uma nova concepção para o processo educacional, mais direcionado ao profissionalismo, como um “campo de treinamento para as profissões liberais”. No terceiro modelo, a universidade é vista como agência de prestação de serviços, realiza serviços de pesquisa, de consulta e outros para a sociedade. No quarto modelo, a universidade é considerada como linha de montagem para o homem do sistema. Esse modelo é contra os fundamentos da universidade até então apresentados anteriormente, renega a instituição superior como parte de uma sociedade integrada, que reúne os corpos docente, discente, a administração, os dirigentes, e a sociedade como um todo.

Burke (2003, p. 37), faz um apanhado histórico sobre a história social do conhecimento no início da Idade Moderna na Europa, cita Lemaine et. al. (1976) para dizer que o “contexto institucional do conhecimento é parte essencial de sua história”. O tema central do seu trabalho intelectual é conhecer as instituições e suas contribuições ao conhecimento. A partir disso, Burke (2003, p.38) vai dizer que as instituições do conhecimento se caracterizam por estabelecer na sociedade dois aspectos interligados: o monopólio e a exclusão. O monopólio porque, ao longo do tempo, a Igreja foi a principal fonte de conhecimento, e apenas os que pertenciam a ela tinham acesso ao conhecimento. Então, ao mesmo tempo em que monopolizava, a Igreja também excluía, privava os demais indivíduos do conhecimento. A distinção entre indivíduos letrados e não-letrados separa a sociedade em termos sociais, econômicos e culturais.

Em suma, o conhecimento na Idade Média, segundo Burke (2003, p.38), se consolida em primeira instância na Igreja (juntamente com o Estado com o qual se interligava), onde era exercido o monopólio do conhecimento. Em seguida, surgem as universidades, como modelo tradicional de transmissão de conhecimento. As descobertas naquela época não eram objetivo das instituições de ensino, o que se permitia era o incentivo a debates sobre diferentes temas. Com o tempo, mudanças intelectuais ocorreram nos principais movimentos culturais: o Renascimento, a Revolução Científica e o Iluminismo. Os movimentos culturais que ocorreram nessa época foram relevantes na estruturação e configuração das universidades de hoje. Sob o ponto de vista de inovação e descoberta, foi introduzida na sociedade uma nova ideia definida pela pesquisa. As universidades durante as mudanças culturais tinham como foco principal o processo de inovação intelectual, como reforma de saber. (BURKE, 2003, p. 39).

Por esse breve levantamento da história das universidades, considerando-se as apreciações feitas pelos autores acima mencionados sobre a atuação dessa instituição na sociedade, a universidade pode ser classificada da seguinte maneira: para o ensinamento, em que o indivíduo exerce a sua capacidade de reflexão e criação; para formar profissionais e pesquisadores, incluindo-os no mercado de trabalho; para servir à sociedade ou à nação, em prol do desenvolvimento. Indubitavelmente, os referidos elementos estão interligados pela dinâmica social do conhecimento, de produzir e transferir conhecimento através das relações sociais, portanto, a partir da comunicação e interação.

### 2.3.1 As Universidades Públicas no Brasil

Neste item, se faz referência às universidades da América Latina e do Brasil, que têm vivido etapas distintas. Em 1969, Ribeiro as via em situação de crise. Ele questionava, sobretudo, a maneira de ser e atuar das universidades públicas da América Latina, e dizia que criticar as questões emergentes do ensino superior era um passo para formulação de um projeto de desenvolvimento autônomo. Como o propósito das universidades é servir a sociedade, elas precisam estar estruturadas e definidas em relação à sociedade, e para funcionar corretamente precisam estar conectadas e integradas ao meio social.

Para Ribeiro (1969, p. 7), compreender o contexto das universidades públicas da América Latina exigia a compreensão de sua estrutura, a qual estava atrelada às “múltiplas formas que permitem caracterizá-la como conjuntural, política, estrutural, intelectual e ideológica”. Isso significa que as universidades estão moldadas de acordo com esses fatores, que provocam estímulos e impactos em diversas direções.

Nesse caso, a universidade tem a obrigação de questionar o seu papel na formação da sociedade, tanto no momento presente, como em relação ao futuro. Buarque (1994, p. 25) afirma, de forma não muito diferente de Ribeiro (1969), que as universidades públicas da América Latina são as mais prejudicadas em relação a outras universidades dos países desenvolvidos, justamente por que:

[...] foi um instrumento de balança de pagamento: procurava reduzir a necessidade de importação de ciência, tecnologia e saber, mas sem contestar o que era importado, sem procurar adaptar e romper com o estrangeiro, copiando-o apenas.

Vê-se por tais interpretações uma universidade preocupada com o presente, com dificuldade de ir além, com medo do futuro, da descoberta. Faz-se notar, segundo as afirmações de Buarque, o estado de isolamento institucional nas universidades públicas da América Latina, justamente porque essa instituição não consegue acompanhar com a mesma velocidade as transformações da sociedade. Isso pode ser explicado por vários fatores, e um deles é o fato de ainda perdurar o

modelo tradicional de ensino, segundo Buarque (1994, p. 26) “a universidade se transformara em instrumento do progresso técnico”. Os grandes debates e novas produções não estariam centrados na universidade, mas em outro ambiente. A universidade, nesse caso, se tornaria excludente de novos saberes.

No caso brasileiro, é importante ressaltar que a criação das universidades no país foi um processo construído pedagogicamente por diversas ordens religiosas. Sobre isso, Moraes (2006, p. 04) afirma que a vinda dos colonizadores ao Brasil foi importante para a criação e consolidação de colégios e universidades. Assim, foram os “conventos dos jesuítas, franciscanos, carmelitas e beneditinos e dos padres da Companhia de Jesus” que abriram caminho à cultura e educação no Brasil, a primeira na Bahia e depois em outras capitais.

Segundo Ribeiro (1969, p. 76), foi durante o período colonial que surgiu a primeira universidade brasileira, na Bahia. Nela eram ministrados os “cursos para o sacerdócio e para estudos de direito e medicina, a completar-se em Portugal”. Ribeiro diz que o Brasil inicia sua independência, no século XIX, sem nenhuma universidade instalada para servir à comunidade. Moacyr (1937) citado por Fávero (2000, p. 17) afirma que o atraso da criação das universidades no Brasil ocorreu por dois aspectos, “por parte de Portugal, (considerando) o reflexo de sua política de colonização, e por parte de brasileiros, que não viam justificativa para a sua criação”.

Ribeiro (1969, p. 121), considerando o que havia de ensino superior implantado no país, afirma que foi em Brasília, em 1960, o lugar e momento em que houve a primeira tentativa de renovação educacional, com o projeto de uma universidade integrada, partindo de uma concepção que levava “a repensar o próprio plano estrutural de universidade, ante oportunidade oferecida pela construção da nova capital do Brasil”. Essa proposta de integração enfocava a universidade formada “por três corpos de órgãos de ensino, de pesquisa e de extensão cultural, integrados numa estrutura funcional”. Nesses aspectos estavam concentrados os centros, as faculdades, e os instrumentos complementares, como o laboratório, a biblioteca, museus, dentre outros.

Nos anos recentes, no Brasil, a universidade pública age como uma máquina de formação profissional. Segundo a análise de Chauí (2001, p. 35) “a universidade absorve e exprime as ideias e práticas neoliberais”, e, com base nesse pensamento, as universidades públicas brasileiras estabelecem critérios de avaliação de ensino sem levar em consideração o seu contexto social.



Diante deste quadro, Cunha (2010, p. 5) vê problemas originados na globalização econômica, diz que, devido à globalização, a situação atual das universidades públicas brasileiras vem sendo alvo de mercado, como meio de ganhar dinheiro. O governo cria planos que incentivam o mercado de ensino. Dessa maneira, o Ministério da Educação vem, nos últimos anos, criando indicadores de avaliação, como o Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM), em que a disputa entre escolas de ensino médio é competitiva e com isso as escolas estão buscando recurso financeiro para estarem no ranking das melhores.

Outro efeito da globalização surge a partir do advento das TIC, em que se instala outra modalidade de ensino superior, o ensino a distância. No ensino a distância, há possibilidade de a universidade reduzir gastos e pôr no mercado de trabalho mais profissionais em menos tempo de estudo. Dessa maneira, o número de horas aula é reduzido, os gastos são menores em termos de recursos e infra-estrutura, e, por conseguinte, são formados mais profissionais em menor tempo, com implicações que podem ser negativas sobre a qualidade de ensino dos cursos. (CASPER, 2002, p. 44).

Nesse sentido, fica clara a política de governo que define a proposta das universidades. Simultaneamente, as universidades brasileiras vêm prestando serviços às indústrias e empresas de setor público e privado, ao tempo em que mantém esforços na formação de cientistas. Com isso, as universidades continuam em grande parte à mercê do mercantilismo político. Os investidores tentam a qualquer custo privatizar as universidades públicas, alegando a sua precariedade de ensino, pesquisa e extensão.

À universidade pública, caberia traçar suas estratégias políticas, de acordo com o contexto social, político e econômico do país, para poder colaborar melhor com a autonomia da sociedade. E para isso, deveria repensar sobre a sua função na sociedade, identificar os conflitos existentes dentro dela, como a exclusão, o favoritismo, dentre outros, de maneira que se possa criar uma política articulada à cidadania e à sua autonomia política e econômica.

Frente a esse aspecto, o próximo tópico tratará das instituições de ensino superior públicas do Estado de Santa Catarina, como processo de construção social que promove o desenvolvimento intelectual dos indivíduos, e conseqüentemente o progresso de uma nação.

### 2.3.2 Universidades Públicas (Estatais) em Santa Catarina

O Estado de Santa Catarina, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE (2010)<sup>1</sup>, tem aproximadamente 6.178.603 habitantes. Segundo consta no *site* Wikipédia<sup>2</sup>, nesse Estado, as principais atividades econômicas são: a agricultura, a pecuária, a pesca, o turismo, o extrativismo, e a indústria, colocando-o na posição de 6º Estado mais rico do país.

Em Santa Catarina se encontram três universidades públicas estaduais, a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), a Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC), instaladas há mais de 40 anos, e recentemente encontra-se em instalação, desde 2009, a Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS), em sua parte catarinense.

Segundo consta no *site* da UFSC<sup>3</sup>, a instituição foi criada no dia 18 de dezembro de 1960, pelo presidente Juscelino Kubitschek, naquela época chamada de Universidade de Santa Catarina. O processo começou com a congregação de setes faculdades dispersas: Direito, Ciências Econômicas, Farmácia, Odontologia, Filosofia, Serviço Social, Medicina e Engenharia Industrial. Após a sua criação, a universidade vem crescentemente ampliando sua infra-estrutura. Novos prédios são construídos, como laboratórios, bibliotecas, restaurantes, centro de convenções, quadras esportivas, dentre outros. Com essa expansão a universidade possibilita a oferta de novos cursos de graduação e pós-graduação, a serviço da sociedade.

A universidade foi instalada no bairro Trindade, em Florianópolis. Sua sede está numa área de 1.000.000,00 de m<sup>2</sup>, em que se concentra espaço de saber e de cultura. Atualmente, a UFSC está estruturada em onze centros de ensino: Centro de Ciências Agrárias (CCA); Centro de Ciências Biológicas (CCB); Centro de Ciências da Educação (CED); Centro de Ciências da Saúde (CCS); Centro de Ciências Físicas e Matemáticas (CFM); Centro de Ciências Jurídicas (CCJ); Centro de Comunicação e Expressão (CCE); Centro de Desportos (CDS); Centro de Filosofia e Ciências Humanas (CFH);

---

<sup>1</sup> INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Disponível em: <[http://www.censo2010.ibge.gov.br/dados\\_divulgados/index.php](http://www.censo2010.ibge.gov.br/dados_divulgados/index.php)> Acesso em: 19 de set. 2010.

<sup>2</sup> Wikipédia: a enciclopédia livre. Disponível em: <[http://pt.wikipedia.org/wiki/Economia\\_de\\_Santa\\_Catarina](http://pt.wikipedia.org/wiki/Economia_de_Santa_Catarina)> Acesso em: 20 de out. de 2010.

<sup>3</sup> UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Florianópolis, 2010. Disponível em: <<http://ufsc.br/>> Acesso em: 20 de set. de 2010.

Centro Sócio-Econômico (CSE) e Centro Tecnológico (CTC). (Universidade Federal de Santa Catarina, 2010).

Segundo as organizadoras Neckel e Küchler (2010, p. 472) do livro UFSC 50 anos, são oferecidos à comunidade oitenta e três cursos de graduação, entre licenciaturas e bacharelado em diferentes turnos, em que

Agregam-se ao total de vagas presenciais, nos quais estão matriculados dezenove mil e seiscentos e sessenta alunos de graduação, cinco mil e trezentos e oitenta e nove alunos distribuídos em treze cursos na modalidade a distância (EaD) em que a UFSC é pioneira em nível nacional.

Nos cursos de pós-graduação, segundo Neckel e Küchler (2010, p. 473) são oferecidas cento opções, sendo cento e sete cursos próprios (quarenta e dois doutorados, cinquenta e cinco mestrados acadêmicos e dez mestrados profissionais) e três em associações com outras instituições (dois doutorados e um mestrado acadêmico).

A UFSC também oferece educação pré-escolar, fundamental e de nível médio. Segundo Neckel e Küchler (2010, p. 473) “No início da década de 1980 foi implantado, no campus da UFSC, o Núcleo de Desenvolvimento Infantil (NDI)”, que atualmente, segundo a secretaria do NDI, atende a duzentos e setenta e oito matriculas. Segundo o site da UFSC, o Colégio de Aplicação (CA) foi criado em 1961, e atende, segundo os dados coletados na secretaria do colégio, cerca de dois mil e quinhentos e cinquenta e cinco matriculados. O NDI e o CA servem também como laboratório para estágio supervisionado e de pesquisa para os estudantes e professores da instituição, especialmente para a formação de licenciados e pedagogos.

De acordo com os dados do arquivo da UFSC de 2009, que consta no *site* da UFSC<sup>4</sup>, para atender a uma população estudantil que totaliza trinta e oito mil e duzentos e vinte cinco alunos, a UFSC mantém quatro campi: em Florianópolis, Joinville, Araranguá e Curitiba, que reúnem um total de mil e seiscentos e quarenta e nove professores, dos quais mil e trezentos e oitenta e três com titulação de doutor, duzentos e nove com titulação de mestre, trinta e quatro com título de especialista e vinte e três com título de graduado. A instituição

---

<sup>4</sup> UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Arquivos:** números (2000-2009). Florianópolis, 2010. Disponível em: <[http://www.pip.ufsc.br/arquivos/UFSC\\_NUMEROS\\_00\\_09.pdf](http://www.pip.ufsc.br/arquivos/UFSC_NUMEROS_00_09.pdf)> Acesso em: 18 de fev. 2010.

contava, em 2009, com quatrocentos e vinte e dois grupos de pesquisas registrados no Diretório de Grupos de Pesquisa do CNPq, mantém Editora com um portfólio de mais de quinhentos títulos publicados, além de um Portal próprio de periódicos eletrônicos, com trinta e oito títulos de acesso online e gratuito. (Universidade Federal de Santa Catarina, 2010).

Para atender a essa comunidade complexa, a instituição conta com o sistema Biblioteca Universitária, associada à Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias<sup>5</sup> (CBBU). A BU/UFSC, fundada em 1968, com a consolidação do Campus Universitário, reuniu os acervos das faculdades de Direito, Ciências Econômicas, Farmácia, Odontologia, Medicina, Filosofia, Serviço Social e Engenharia Industrial. Em 1977, teve início o processo de centralização e organização da Biblioteca, que passou a denominar-se Biblioteca Universitária – BU<sup>6</sup>, hoje vinculada à Pró-Reitoria de Infraestrutura. A rede de bibliotecas da UFSC integra o conjunto de bibliotecas setoriais: a Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde - Medicina (BSCCSM); Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde – Odontologia (BSCCSO); Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Agrárias (BSCCA); Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Físicas e Matemáticas (BSCFM); Biblioteca Setorial do Colégio de Aplicação (BSCA); Biblioteca Setorial do Centro de Educação (BSCED). Em 1995, o prédio foi ampliado numa área total de 9.134.00 m<sup>2</sup>.

Para dar apoio técnico e administrativo, a rede de bibliotecas da UFSC conta com a Divisão de Automação e Informática (DAINF); Divisão Assistência aos Usuários (DAU); Divisão de desenvolvimento de Coleções e Tratamento da Informação (DECTI); Coleções Especiais Áudio Visual (CEAV); Coleções Especiais Obras Raras (CEOR); Coleções Especiais Publicação Universidade (CEPU); Coleções Especiais Teses e Dissertações (CETD).

Segundo consta no *site* da BU<sup>7</sup>, os serviços oferecidos à comunidade são: acesso a base de dados; serviços de modo geral, de atendimento e orientação ao usuário; portal de periódicos; capacitações;

---

<sup>5</sup> A CBBU tem como principal objetivo a elaboração de diagnóstico da situação das Bus, com a finalidade de mapear características e disponibilidades, visando à intensificação de intercâmbio e a criação de programas cooperativos, propiciando as condições adequadas ao atendimento das necessidades da comunidade científica brasileira. (CBBU, 2010).

<sup>6</sup> UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Folder**. Biblioteca Universitária: manual do calouro. Florianópolis, 2010.

<sup>7</sup> UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. Florianópolis, 2010. Disponível em: < <http://portalbu.ufsc.br/>> Acesso em: 20 de out. de 2010.

informações que a BU oferece a outras instituições, como por exemplo, rede Pergamum, Comutação Bibliográfica; confecção de fichas catalográficas; sugestão de aquisições; lançamento de livros, exposições, palestras; serviço de referência, empréstimo entre bibliotecas, comissão de desenvolvimento de coleções, site da BU; redes sociais, Twitter, Facebook e serviço de acessibilidade.

A BU conta com setenta e nove funcionários, distribuídos entre trinta e sete funcionários de nível superior, especificamente, trinta e um bibliotecários, dois arquivistas, dois técnicos, um contador e um analista de sistemas. De nível médio, o total de quarenta e dois funcionários.

A segunda universidade acima referida é a UDESC. De acordo com o *site* da UDESC<sup>8</sup>, a universidade foi criada após cinco anos da implantação da UFSC, nomeada como Universidade para o Desenvolvimento do Estado de Santa Catarina (UDESC) e hoje redenominada como Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). A UDESC está distribuída em diversos municípios catarinenses, de acordo com o perfil sócio-econômico e cultural das regiões em que está inserida. Tem onze centros: Centro de Ciências Agroveterinárias (CAV); Centro de Ciências Tecnológicas (CCT); Centro de Educação a Distância (CEAD); Centro de Artes (CEART); Centro de Educação Superior do Alto Vale do Itajaí (CEAVI); Centro de Ciências da Saúde e do Esporte (CEFID); Centro Educacional do Oeste (CEO); Centro de Educação do Planalto Norte (CEPLAN); Centro Educação Superior da Região Sul (CERES); Centro de Ciências da Administração e Sócio-Econômicas (ESAG); Centro de Ciências Humanas e da Educação (FAED).

Tem sua sede em Florianópolis, e os demais centros em Joinville, Lages, no Oeste Catarinense, Ibirama, Laguna, além dos municípios interligados pela Educação a Distância. Seus estudos abrangem as áreas de saúde, tecnologia, educação, artes e sócio economia. Nos onze centros, são ofertados quarenta e três cursos de licenciatura e bacharelado, em quarenta e uma áreas profissionais, vinte Programas de Pós-Graduação *stricto sensu*, dos quais quinze com a oferta de Curso de Mestrado e cinco com a oferta de Curso de Doutorado. Na pós-graduação *lato sensu*, a instituição ofertou, em 2009 e 2010, pelo CEAD, quatro cursos de especialização na modalidade à distância. Atende a uma população estudantil que totaliza nove mil e seiscentos e sessenta alunos presenciais e três mil e setenta alunos à distância; reúne

---

<sup>8</sup> UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA. Florianópolis, 2010. Disponível em: < <http://www.udesc.br/>> Acesso em: 14 de out. de 2010.

seiscentos e dezoito professores, dos quais trezentos e cinquenta e um com título de doutor, cento e oitenta e cinco com título de mestre, trinta e oito com título de especialista e três com título de graduado.

A Biblioteca Universitária (BU)<sup>9</sup> é um órgão suplementar vinculado ao Gabinete do Reitor. Foi implementada em 20 de junho de 1984, pela Resolução nº 001/84 do Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CONSEPE). Tem como objetivo possibilitar aos seus usuários o acesso à informação, ampliando, dessa forma, sua participação qualitativa em todas as instâncias dos processos sociais, culturais e educacionais, atendendo às funções de pesquisa, ensino e extensão. É composta por um Núcleo Central e bibliotecas setoriais instaladas nos Centros da UDESC.

Com a edificação do prédio central, em 2007, todas as bibliotecas do Campus I em Florianópolis passaram a ser integradas à Biblioteca Central, gerida, como nas demais setoriais, por um Coordenador de Apoio. As Bibliotecas Setoriais são administrativamente geridas pela Direção Geral do Centro, e tecnicamente pela Coordenação da BU. A Biblioteca Central instalada no Itacorubi, Campus I é gerida administrativamente e tecnicamente pela Coordenação da BU. A BU disponibiliza um Portal da Pesquisa em que são oferecidos: Pesquisa Integrada e Simultânea nas diversas editoras e bases de dados; Interface única em português; Tradutor; Links diretos para periódicos e livros; Área de notícias e agenda; aponta para alguns links como: BDTD, CAPES, Wikipédia, About.com, Projeto Gutenberg, Virtual Books Online, Fundação Biblioteca Nacional, Biblioteca UOL, Biblioteca Virtual de Educação, Constituição, Biblioteca Virtual em Saúde, Domínio Público, World E-Book Library, Biblioteca Virtual de Estudos Culturais e disponibiliza base de dados de acesso gratuito: EDUBASE, INFOBLA, FINDARTICLES, MEDLINE, Base de Dados de Literatura Periódica em Ciências Agrárias (PERI), ECONOMIA, US National Science, EMBRAPA-HOTALIÇAS, SCIELO, Biblioteca Jurídica Virtual e Biblioteca Virtual de Partituras Musicais.

A terceira universidade é a UFFS<sup>10</sup>, instalada no estado de Santa Catarina no ano de 2009, com sede em Chapecó. A universidade é multicampi, tem campi nas cidades gaúchas de Cerro Largo e Erechim e nas cidades paranaenses de Realeza e Laranjeiras do Sul, voltada para a

---

<sup>9</sup> UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. Florianópolis, 2010. Disponível em: < <http://www.udesc.br/biblioteca>> Acesso em: 15 de outubro de 2010.

<sup>10</sup> UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL. Chapecó, 2010. Disponível em: < <http://www.uffs.edu.br/>> Acesso em: 15 de outubro de 2010.

população dos 396 municípios que compõem a Mesorregião da Fronteira do Mercado Comum do Sul (MERCOSUL). A universidade oferece, em sua sede Chapecó, onze cursos de graduação, licenciaturas e bacharelados em onze áreas profissionais, em diferentes turnos.

### **2.3.3 Bibliotecas Universitárias como Nós de Redes de Conhecimento**

A educação, o ensino e a aprendizagem fazem parte do complexo de relações que oficializa a natureza e missão da biblioteca. Quando legitimada pela sociedade, a biblioteca representa para a comunidade um meio no processo de construção de conhecimento. Nesse processo, é possível suprir as necessidades informacionais, de maneira a colaborar na produção do conhecimento. Basicamente, a biblioteca funciona para guardar os registros, disseminar as informações e conhecimento e, sobretudo, promover e criar as necessidades não sentidas em termos informacionais.

Nesse sentido, quando Wolff (1993) enfoca as universidades e como seus serviços são percebidos pela comunidade, remete à ideia das necessidades não sentidas. Isso ocorre quando o indivíduo não tem conhecimento sobre a existência de tal serviço, e por isso não sente falta dele. O mesmo ocorre com a biblioteca, se a comunidade não sabe de sua existência e de seus serviços e produtos, a sociedade não sentirá sua falta. Assim, a biblioteca precisa criar condições de uso a todos os indivíduos, visto que quando o indivíduo tem conhecimento sobre determinado serviço e produto oferecido pela instituição, o bibliotecário conseguirá reconhecer as necessidades de seus usuários, de modo que tais informações servirão para o aperfeiçoamento que abrange o acesso à informação e ao conhecimento. Dessa maneira, será percebida a sua existência e relevância no cotidiano. Porém, a percepção do indivíduo sobre a relevância da biblioteca no dia-a-dia é construída pela interação entre usuários e a própria instituição. A partir disso, o indivíduo tem a possibilidade de ter acesso à diversidade de fontes de informações disponíveis na biblioteca, dando suporte e subsídio à demanda.

Para Jacob (2006 p. 47), a biblioteca é um lugar de resgate e exploração de registro, que contribui na aceleração do movimento e ativa a produção intelectual de um indivíduo. A dinâmica do saber que se constitui através do compartilhamento de referências do leitor e autor

numa leitura designa a troca, o nó dos saberes, de uma forma tão singular que permite ao indivíduo armazenar na mente apenas o que lhe for relevante, e construir seu pensamento e crítica. O ambiente da biblioteca proporciona aos indivíduos esta aproximação de nós entre saberes. Por isso, Jacob (2006, p. 68) correlaciona a biblioteca e o indivíduo como sendo a unificação do conhecimento. Logo:

todo saber se funda no saber precedente. A aquisição do conhecimento ocorre na interação entre indivíduos. As experiências de vida de cada indivíduo no convívio social são transmitidas a outros. Nesse processo, ocorrem as transformações na sociedade, justamente porque cada indivíduo exerce seu papel em diferente cenário e contexto de acordo com sua formação social e econômica. A contribuição de cada ser humano na sociedade se valida na sua participação como cidadão. A biblioteca capitaliza essa herança, permite aumentá-la graças à atividade coletiva dos que exploram.

Lévy (2001, p.63) referencia a biblioteca como o conjunto de procedimentos e técnicas que aceleram a inteligência coletiva, podendo ser citados, “os procedimentos mnemotécnicos das bibliotecas; o estabelecimento de redes em que circulam de maneira estável as representações e os dados”. Esses são processos técnicos biblioteconômicos que servem de apoio na busca de informação e dinamizam a inteligência na sociedade.

Seguindo a mesma linha de pensamento, as bibliotecas universitárias são como nós de uma rede de conhecimento, prestam serviços informacionais às atividades de ensino, pesquisa e extensão, e abrangem todo o público institucional - os discentes de graduação e pós-graduação, os docentes e os funcionários. A biblioteca universitária surge em meados do século XIII, logo após a institucionalização do ensino superior, por estar interligada à própria universidade. Prado (2003, p.15) cita R. S. Taylor, que conceitua a biblioteca universitária “[...] como uma instituição social que proporciona uso eficaz de dados, informações, conhecimentos etc. como base para a educação, lazer, pesquisa e tomada de decisão”.

Conceitos como esse último são atribuídos à biblioteca universitária de forma mais tradicional. Porém, ao longo do tempo, as tecnologias de comunicação e informação vêm configurando os serviços



e produtos biblioteconômicos e assim modificando a realidade da biblioteca. Esse processo de transição e transformação que a sociedade contemporânea vem passando constitui uma nova perspectiva na socialização e interação na biblioteca. Morigi e Pavan (2004, p. 122) observam a biblioteca sob este foco. Assim, afirmam que:

[...] as bibliotecas universitárias, ao utilizar e incorporar em suas práticas cotidianas as tecnologias de informação e comunicação, alteraram as formas de sociabilidade, implicando o redimensionamento dos papéis sociais dos atores que nela atuam, construindo novas formas de sociabilidade.

Essa realidade direciona a biblioteca universitária a um foco mais interativo de sociabilidade, em que a comunicação face a face e a comunicação mediada por computador andam juntas, pois fazem parte da natureza desse ambiente.

Para Cunha (2010, p.8), as bibliotecas universitárias têm como objetivo “proporcionar acesso ao conhecimento. Esse acesso ao conhecimento é que irá permitir que o estudante, o professor e o pesquisador possam realizar suas aprendizagens ao longo da vida.” Visto que, nesse contexto, o indivíduo que está inserido no ambiente universitário vê na biblioteca a sua única fonte confiável e provedora das informações demandadas. Ela disponibiliza informação aos seus usuários com o intuito de suprir as necessidades de informação de cunho acadêmico, informacional e lazer. A disponibilização e acesso a essas informações contribuem para formar cidadãos cientes de seus direitos e deveres. A biblioteca, para a sociedade, é o elo entre usuários e as diversas fontes de informação, devidamente planejadas e organizadas para atender seu diversificado público. Dessa maneira, a biblioteca universitária faz a ligação entre as fontes de informações, o ambiente universitário e a sociedade, por meio de interação social formada pelos participantes. Esses, juntos formam a rede de conhecimento, resultando na qualidade de ensino superior.

Frente às tendências tecnológicas, as bibliotecas estão mudando a sua relação entre biblioteca/usuário, tornando-a cada vez mais dinâmica. Devido às mudanças, Paiva et. al. (2008, p. 3) dizem que “[...] pautadas pelos recursos da Tecnologia da Informação - TI, que as bibliotecas universitárias mudaram um paradigma de trabalho, em favor da qualidade, no atendimento aos usuários”. Dessa forma, as TIC em um

ambiente social como a biblioteca, estão proporcionando aos usuários um vínculo de relacionamento interativo, criando elos de conhecimento entre biblioteca/usuário. Os diversos meios de comunicação que estão disponíveis no ambiente da biblioteca asseguram o acesso à informação para os usuários, com qualidade e eficiência.

Além dos recursos disponíveis, a biblioteca universitária precisa conhecer seu público (discentes, docentes, funcionários, pesquisadores), para fortalecer esse elo. No ambiente universitário, cada usuário é um ser individual e singular, e para atender a demanda, ela precisa saber quais os objetivos da universidade e seus respectivos cursos de graduação e pós-graduação oferecidos pela instituição. Essas informações darão subsídio para a formação de coleções, adequando para cada usuário as fontes de informações. Baptista e Cunha (2007, p. 174) citam Taylor (1982, p. 342), pois ele diz que o estudo de usuário, de caráter qualitativo “discute a questão da busca da informação pelo usuário e o processo de transformar dados em informação útil [...]”. Isso é relevante, já que é fundamental conhecer seus usuários, para criar elos relacionais, e a partir disso saber o universo que os cerca, ou seja, suas necessidades informacionais, comportamentais e seus problemas particulares. Esses dados dão subsídio para traçar metas, a fim de atingir os objetivos propostos pela universidade, na formação de leitores, de cidadãos, de pesquisadores e de profissionais competentes. De acordo com o pensamento do autor, o elo se constitui quando as bibliotecas universitárias prestam serviços informacionais à determinada sociedade, em que a sociedade profissional formada na universidade irá prestar serviço à sociedade que a formou.

Le Coadic (2004, p. 43) afirma que a construção da informação se valida mediante o processo de comunicação, e que todo esse processo se articula no ambiente da biblioteca por meio interativo. Nesse caso, “as consultas que o usuário formulará, e a interação informacional que ocorrerá na forma de diálogos, em que se alternarão perguntas e respostas, constituem a base das dinâmicas características dos fenômenos de uso da informação e também dos diferentes usuários”.

Para Aguilera (2009), a biblioteca tem que utilizar as ferramentas tecnológicas, como as redes sociais, em seu cotidiano, para facilitar o relacionamento entre usuário, biblioteca e bibliotecário. A interação entre esses elementos que compõem a biblioteca constituirá elos, e os elos produzirão respostas às perguntas relacionadas ao atendimento e aos serviços oferecidos pela biblioteca. Essa troca de informação permite ao bibliotecário tratar das informações relevantes com eficiência, do ponto de vista do usuário. O acesso e disponibilização dos

recursos informacionais não são suficientes para satisfazer as necessidades de informação de seus usuários. Com isso, nos últimos anos, após o advento das tecnologias de informação, a biblioteca criou os chamados sistemas de rede, para facilitar a recuperação de informação. Os sistemas de rede foram constituídos e aperfeiçoados ao longo dos anos, com o objetivo de dar ao usuário o que ele precisa, com mais informação relevante em menos tempo. O aperfeiçoamento dos sistemas de rede no sistema de recuperação de informação provém da relação entre biblioteca, bibliotecário e usuário e suas necessidades.

A respeito das ideias levantadas por Aguilera (2009), a troca, o compartilhamento de informação entre os indivíduos, permite compreender a importância de cada membro em relação ao outro. O conceito de rede, na biblioteca, permite compreender a interação como algo inerente em qualquer instituição social. A formação e o fortalecimento da rede só dependem dos indivíduos e suas funções na sociedade. A rede, como interação social, permite visualizar com mais clareza o conceito de cooperação e colaboração entre as pessoas: elas se reúnem para compartilhar informação e conhecimento de interesse comum.

Ao incorporar a ideia de rede abordada por Aguilera (2009), em um espaço interativo como a biblioteca, é possível constatar que os conceitos de cooperação e colaboração estão presentes no cotidiano, e representados pela conversação entre bibliotecário e usuário e sua conexão com os produtos e serviços. Os produtos e serviços oferecidos na biblioteca estão relacionados com o bibliotecário e o usuário. O bibliotecário cria serviços de acordo com a demanda, a biblioteca disponibiliza produto correspondente a necessidade de informação do seu público, e o usuário vai testar e avaliar o que está sendo oferecido a ele. Dependendo da resposta do usuário, a biblioteca e o bibliotecário vão ajustar as informações recebidas aos produtos e serviços. Essa troca de informação é fundamental para que a biblioteca, o bibliotecário e o usuário em conjunto possam atingir efetivamente seus objetivos. Assim, para que esse objetivo seja efetivado, a biblioteca deve disponibilizar um *site*, ou portal, para atrair e incentivar a participação do usuário. Tal interação proporciona a fluidez das informações, e, sobretudo, das questões pertinentes aos problemas que surgem no decorrer dos afazeres biblioteconômicos. O processo de interação depende da colaboração e cooperação dos membros envolvidos, para suprir as necessidades informacionais.

Para McGarry (1999, p. 122) “o conceito de rede abrange totalmente as atividades de comunicação humana”. De acordo com a

afirmação do autor, a biblioteca faz parte de uma das atividades de comunicação humana, porque é responsável pela “organização e fornecimento de serviços e produtos de informação” para a sociedade. A ideia de rede vem se cristalizando, mais precisamente, através da introdução das TIC no cotidiano do bibliotecário. Há maior visibilidade, há troca e interação nesse ambiente, justamente porque as TIC dão a possibilidade de o usuário perceber os serviços e produtos oferecidos, e recuperá-los de maneira mais eficaz. Becker e Olsen (1968) apud Cendón (2005, p. 79), quando mencionam as redes de informação, descrevem da seguinte maneira, “rede é uma interconexão de coisas, sistemas ou organizações, e, em uma rede de informação, mais de dois participantes trocam informações para algum propósito funcional”. Segundo a autora, durante os anos 60, os computadores revolucionaram os serviços das bibliotecas. Foram criadas diversas tecnologias de comunicação para facilitar a recuperação de informação na biblioteca. Naquele tempo, a ideia de rede estava sendo inserida nesse ambiente. Cendón (2005, p. 71) diz que “os anos 1970 se caracterizam pela consolidação a recuperação interativa *on-line* e dos serviços comerciais dos distribuidores de bases de dados [...]”. Foi a partir dessa década que a biblioteca experimenta uma nova fase, mais interativa, e novos serviços são oferecidos, para facilitar a recuperação de informação. Os anos se passam, e novos desenvolvimentos tecnológicos permitem tornar mais acessíveis as informações, conectando usuário à fonte de informação. Para a autora, a ideia de rede, mencionada por Becker e Olsen no final da década de 60, como interconexões para um propósito funcional, faz repensar que houve nas últimas décadas uma evolução de pensamento e disseminação sobre o conceito de rede nas bibliotecas. As TIC assumem um papel relevante na sociedade, no que diz respeito aos meios utilizados pelos indivíduos para o compartilhamento de informação e conhecimento. A visibilidade, o acesso, e os sistemas de recuperação da informação facilitam a interconexão entre indivíduos e informação. As formas de acesso estão estruturadas e organizadas de acordo com objetivo da instituição. Na biblioteca universitária, os serviços e produtos oferecidos aos usuários estão correlacionados com os objetivos da instituição.

Para atingir os objetivos institucionais, a biblioteca universitária cria produtos e serviços de apoio informacional ao ensino, à pesquisa e à extensão. Atualmente, a biblioteca universitária participa de redes, as redes de cooperação. Segundo Cédon (2005, p. 80) “as redes são utilizadas para cooperação, compartilhamento, intercâmbio e acesso remoto à informação, documento ou recursos computacionais”. A

participação nas redes cooperativas beneficia os usuários com acesso a diversos recursos informacionais, possibilita a aproximação entre os pares e racionaliza gastos, sem alterar o espaço físico. A relação entre biblioteca, bibliotecário e usuário se consolidou após o uso dos computadores e da Internet nos serviços da biblioteca, recuperando o a interatividade das informações.

Focalizando o ambiente imediato onde foi realizada a pesquisa, isso é, a UFSC, verifica-se que, para atender a toda a sua complexidade de trabalho, há um sistema de bibliotecas “oficiais”, composto por uma biblioteca central, nove setoriais e um conjunto de dez salas de leituras, essas últimas não consideradas oficiais. Vale destacar que esses espaços representam atendimento a demandas e nós de integração de uma rede de trinta e seis mil e trezentos e noventa usuários.

A BU/UFSC utiliza o Pergamum como sistema de informatização e gerenciamento de informações. Nesse sistema, estão disponibilizados computadores, com softwares específicos para os usuários; impressão (braille, texto em fonte maior para baixa visão, etc) e xerox ampliadas. Para acesso a esses serviços, foram instalados, além dos scanners, vários outros recursos, como os seguintes softwares de acessibilidade: DosVox; NVDA; Jaws; Virtual Vision; Magic; DSpeech. Serviços de agregadores de *links*, Bookmarks, e serviços disponíveis no portal da biblioteca, como: Catalogação na Fonte, ISBN e ISSN, Comutação Bibliográfica, Conheça a BU, Direito Autoral, Dissertações e Teses/TCCs, EAD, Ensino a distância, Empréstimo Interbibliotecário, Espaço digital, Formulários, Normalizações de trabalhos, Programa de capacitação, Redes cooperativas, Reservas de salas e auditórios, Reserva de espaço cultural, Saber – Base de Dados, Sala Verde.

## 2.4 O BIBLIOTECÁRIO COMO SOCIALIZADOR NO PROCESSO DE CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO

À figura do bibliotecário nesse meio interativo tem-se atribuído o papel de socializador na distribuição de informação e conhecimento, pela utilização de recursos informacionais na criação de elos entre usuário e fontes. Ortega y Gasset (2006, p.16) afirmam que a profissão de bibliotecário evoluiu na mesma medida em que o livro, e passou a ter uma missão na sociedade. O termo missão, segundo a interpretação desse filósofo espanhol, pode ser compreendido como representando algo que tem que ser feito, o dever do homem, para que atinja a

satisfação de uma necessidade individual e coletiva. Com a evolução dessa missão individual, assumiu-se forma diferente da que a originou, passando a “designar uma necessidade coletiva”. Dessa maneira, a percepção da necessidade coletiva de algo no ambiente social legitima a profissão. Todos esses aspectos mostram que a missão do bibliotecário não pode e nem deve ser centrada em suas preferências, mas sim na necessidade social.

Levando em consideração a evolução do papel social do bibliotecário, mencionada por Ortega y Gasset (2006, p. 16), a rigor, a sua missão estava e continua sendo associada ao que “o livro significava como necessidade social”. Deste modo, Ortega y Gasset fazem um resumo histórico sobre a importância da função de bibliotecário na sociedade, que está associada com a importância dada ao livro pelo indivíduo. O livro passa de código a desejo, a esperança sentida pela coletividade. Com essa evolução, o indivíduo percebe a necessidade social do livro no cotidiano.

O bibliotecário surge como figura que vai catalogar e classificar o conteúdo dos livros. Em seguida, tudo isso deixa de ser um problema, e surge a preocupação de “promover leitura e buscar leitores”. Diante disso tudo, a necessidade de livros se ramificou, devido à publicação em massa, originando atributos positivos e negativos aos livros na sociedade. Os atributos positivos estavam atrelados à idéia de que na vida tudo é um processo em construção. Assim, o livro é o instrumento que irá facilitar a reflexão e o senso crítico do indivíduo.

Contudo, o livro representa para a sociedade o acúmulo de conhecimentos dos antepassados com as novas gerações, compactado num único instrumento, e que serve de meio facilitador na construção da sociedade. O livro pode ser compreendido como sendo o meio que entrelaça todas as vidas. Assim, a vida é feita com o acúmulo de outras vidas, de maneira a acelerar o progresso e o desenvolvimento social. Portanto, o livro permite ao indivíduo resgatar a própria história do homem, e utilizar desse instrumento para a sua aprendizagem e construção de conhecimento, e que servirá de apoio abrindo novas possibilidades na sustentação de ideias.

No entanto, ainda de acordo com o pensamento de Ortega y Gasset, com a modernização instrumental produzida nas primeiras décadas do século XX, são disponibilizadas na sociedade as tecnologias de comunicação e informação, e com isso houve o crescimento exponencial de informação. Contudo, surge outro problema, o excesso de informação. Outro fator conflitante na sociedade contemporânea é a escassez de livros de qualidade. Todos esses atributos positivos e

negativos do livro permitem a possibilidade de repensar a missão social do bibliotecário nas bibliotecas. A principal e atual missão do bibliotecário, já pressentida nos anos da década de 1930, pode ser compreendida de acordo com as afirmações de Ortega y Gasset (Id., p. 46) “o bibliotecário como um filtro que se interpõe entre a torrente de livros e o homem”. Logo, o bibliotecário tem a missão social de promover o compartilhamento de informação e do conhecimento. O bibliotecário está à frente como facilitador no manejo e distribuição de informação a serviço da comunidade. Segundo Soria (2002, p. 2), a interatividade é possível quando o bibliotecário se torna o intermediário entre o usuário e a biblioteca.

Assim, considerando esses aspectos, os profissionais que atuam em biblioteca universitária têm a missão de desempenhar suas funções e atividades biblioteconômicas em concordância com os objetivos da instituição de ensino superior, ou seja, com as atividades acadêmicas, que abrangem a pesquisa, a extensão e o desenvolvimento científico. No entanto, de acordo com o cenário interativo, proveniente das novas tecnologias de informação de comunicação, os afazeres dos bibliotecários estão incluindo em suas práticas as ferramentas e instrumentos tecnológicos. Esses meios são novas maneiras de atuar e efetivar as atividades da biblioteca em conjunto com as outras formas de atividades tradicionais, ou seja, uma complementa a outra para atingir a excelência.

Segundo Bucci e Meneghel (2008) os bibliotecários atuantes nas bibliotecas universitárias precisam incorporar no seu dia-a-dia o uso adequado das ferramentas tecnológicas. De acordo com Cunha (2003, p. 03), a atuação do bibliotecário no meio social pode ser expressa da seguinte maneira: “[...] é uma profissão essencialmente social, uma profissão de mediação e de contato, de “fazer com o outro” de fazer para o outro, o bibliotecário só tem a ganhar com a colaboração com outros profissionais”. Isso quer dizer que o modo como as atividades biblioteconômicas estão sendo executadas e direcionadas aos usuários favorece a interdisciplinaridade. Visto que o modo de fazer do bibliotecário favorece a colaboração e cooperação de outros profissionais clientes dos serviços e produtos oferecidos na biblioteca, tornando-a um espaço de interação interdisciplinar. Dessa forma, dando possibilidade de ampliar o conhecimento e disponibilizar informação a diferentes usuários, com a maior relevância no processo de construção do conhecimento.

Nesse sentido, McGarry (1999, p. 123) enfatiza alguns serviços que o bibliotecário poderá adotar num ambiente interativo como a

biblioteca: “os correios eletrônicos, grupos de debates eletrônicos, servidores de arquivos e BBS”. Esses serviços ajudam propiciar a ampliação dos padrões cambiantes da comunicação humana, de maneira a valorizar mais a comunicação informal, e criar elos entre os usuários e bibliotecários.

No caso da BU/UFSC, compete aos bibliotecários a função de planejar, organizar, coordenar, dirigir a biblioteca. Esses serviços estão atrelados à administração e organização da biblioteca. No setor de circulação, a relação de bibliotecário e usuário faz-se presente no cotidiano. A interação acontece simultaneamente entre esses dois agentes, quando o usuário busca os serviços e produtos da biblioteca para satisfazer as necessidades informacionais. Nesse caso, a visibilidade dos serviços do bibliotecário pode ser compreendida pela diversidade de produtos e serviços disponíveis. Ao entrar no prédio da BU/UFSC, é possível perceber os esforços da equipe de bibliotecários para contribuir com o desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e administração da UFSC. Com inovação ao acesso, recuperação, preservação e disseminação da informação e do conhecimento na América Latina, a BU/UFSC no seu cotidiano tem o papel de contribuir na qualidade de ensino institucional.

A despeito disso, Casper (2002, p. 35), em seus estudos sobre o futuro da universidade, diz que “a noção contemporânea de que uma ampla e apropriada biblioteca para pesquisa é condição *sine qua non* de uma universidade forte tem origem relativamente recente”. É nessa ideia de relação universidade e a biblioteca, que a biblioteca se tornará mais significativa na sociedade, tendo em vista que não pode ser vista como elemento isolado no campus universitário, tem que ser vista como elemento propulsor para o desenvolvimento da nação.

Fazendo um apanhado histórico, Rocha (2002, p. 17) diz que a universidade medieval foi sobretudo uma instituição de transmissão de conhecimento, cujo suporte fundamental era o corpo do professor [...]”, nessa época, os livros eram escassos e de difícil acesso. A educação centrava-se no conhecimento do professor, ele transmitia aos alunos o conteúdo por meio oral. Rocha (2002, p. 20) afirma que depois da invenção de Gutenberg, mais precisamente no século XIX, o livro impresso revoluciona o ensino, “ele viria a ser o meio mais importante de comunicação de valores sociais”. Para a universidade, o papel da biblioteca se torna fundamental, justamente por ser o local onde os livros e documentos estariam guardados, organizados e disponibilizados a comunidade acadêmica.



A BU/UFSC vem nas últimas décadas contribuindo na busca de qualidade de ensino, com isso aprimorando seus serviços. Segundo consta no *site* da BU<sup>11</sup>, a BU/UFSC visa controlar os serviços de referência, auxiliar o usuário nos serviços de empréstimo domiciliar, de comutação bibliográfica, disponibilizar e disseminar a coleção de periódicos, de coleções especiais, bem como executar outras atividades da área, ou que venham a ser delegadas pela autoridade competente.

No sistema, contando apenas as bibliotecas oficiais, atuam trinta e um bibliotecários, segundo consta no *site* da BU<sup>12</sup>, no *link* equipe. Eles respondem pelos serviços de orientação aos usuários no uso adequado das fontes de informação e recursos tecnológicos: Orientação à pesquisa bibliográfica; Acervo Braille, digital acessível e falado; Leituras e digitalização de material didático conforme demanda; Empréstimo de materiais tais como: lupas, cds, dvds, notebooks, etc.

Processada essa fundamentação conceitual, apresenta-se no próximo tópico a fundamentação teórica da pesquisa realizada.

---

<sup>11</sup> UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. Florianópolis, 2010. Disponível em: < <http://portalbu.ufsc.br/> > Acesso em: 20 de out. de 2010.

<sup>12</sup> UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. Florianópolis, 2010. Disponível em: < <http://portalbu.ufsc.br/equipe/> > Acesso em: 20 de out. de 2010.

### 3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Esse capítulo apresenta a revisão de literatura sobre teorias que abordam a sociedade, como resultado, e como resultante de uma construção social, isso é, do cotidiano, e o processo civilizador como o fluxo histórico dessa construção e reconstrução. A vida cotidiana engloba a realidade objetiva e subjetiva do indivíduo, na compreensão da realidade humana construída socialmente. O processo civilizador, de acordo com Elias (1993), ocorre devido à dinâmica da interdependência entre os indivíduos, e esse mecanismo funciona ativamente através de ações e atitudes dos indivíduos, que, por conseguinte, muda a estrutura e configuração da sociedade.

#### 3.1 CONSTRUÇÃO SOCIAL: SOCIEDADE E INDIVÍDUOS

Elias (1994a) afirma que os indivíduos estão inseridos na sociedade pela relação dependente e interdependente com outros indivíduos, e que isso se constitui pela dinâmica social que vai estruturando e caracterizando a sociedade. Para compreender melhor este mecanismo dinâmico, pode-se denominar metaforicamente a sociedade de rede, que confere a interligação e dependência mútua das pessoas, caracterizando, desse modo, redes de indivíduos. Para melhor entendimento, o significado de redes numa sociedade é configurado de um modo geral como a representação de uma estrutura social de ligação entre um indivíduo e outro ou vários indivíduos, sendo que cada um depende do outro para a funcionalidade da estrutura social. As redes de indivíduos são simultaneamente construídas pelos elos constituídos socialmente e pelos processos sociais apreendidos pelos vínculos e estruturas da sociedade.

Dessa forma, é concebida a ideia de ligação, ou seja, os indivíduos estão ligados e dependentes de outras pessoas visível e invisivelmente. Pode-se assim verificar essa manifestação em circunstâncias no cotidiano. De maneira visível, o indivíduo, quando é gerado e concebido, dá origem à criação da primeira ligação denominada de rede, que consiste na ligação do bebê com a mãe através do cordão umbilical. Essa dependência tem uma razão fundamental relacionada com a sobrevivência, isto é, pelos aspectos biológicos e fisiológicos, para que possa crescer e se desenvolver de maneira

saudável no útero da mãe até o seu nascimento. Essa movimentação relacional afirma elos de dependência que, na medida em que o indivíduo cresce, vai formando novos elos, sejam no meio afetivo, laços fortes, como a amizade e o amor, ou no meio social, laços fracos, como no ambiente de trabalho, na escola, na biblioteca, em locais públicos, e assim por diante. A definição dos elos é abordada por Recuero (2009), que denomina um parâmetro afetivo na interação social e comunicacional, institucionalizado pela plataforma das redes sociais, por exemplo, *orkut*, *facebook*, *blogs*, entre outros.

O que une os indivíduos são, basicamente, os laços que se estabelecem no decorrer da vida cotidiana, preestabelecida ou não socialmente. Esse vínculo social está relacionado com as necessidades humanas, podendo satisfazer-se pelas funções que cada indivíduo exerce na sociedade em resposta a motivações pessoais ou não. Assim, segundo a teoria da motivação humana de Maslow (2004), que tem como base os estudos antropológicos de Malinowski<sup>13</sup>, as necessidades básicas humanas são caracterizadas por estágios relacionais, dispostas numa hierarquia de importância e satisfação física e mental, sendo que, para passar de um nível para outro, o indivíduo se vê submetido a uma relação de cooperação na satisfação das necessidades básicas humanas.

A rede de indivíduos que constitui a sociedade é, para Elias (1994a), a sociedade emergente de funções. Portanto, fazemos sempre algo para alguém, pensamos e dedicamos nossas vidas ou oferecemos serviços a uma terceira pessoa, é a institucionalização das funções. A rede funcional, mencionada por Elias, desdobra a vida pelo avesso, quando reflete o indivíduo responsável pela própria ação, que conseqüentemente constitui a realidade e repercute no cotidiano de todos os outros indivíduos numa determinada sociedade. São posições e comportamentos invisíveis aos olhos da maioria, a saber, a sociedade dos indivíduos. O que parece muito forte para maioria das pessoas quando reportamos a sociedade são os hábitos mentais. Logo, segundo a afirmação de Elias (1994a), os hábitos mentais podem designar a razão

---

<sup>13</sup> MALINOWSKI (1884-1942). Bronislaw Kaspar Malinowski, antropólogo polonês, nasceu em Cracóvia a 7 de abril de 1884. Doutorado em Física e Matemática. No ano de 1913 escreveu seu primeiro livro: *A família entre os aborígenes australianos*. Publicou também *Argonautas do Pacífico Ocidental*, *A vida sexual dos selvagens na Melanésia Norte-Occidental* (1927) e *Jardins de coral e sua magia* (1935). É considerado o fundador da escola funcionalista da Antropologia. Para ele, a cultura é uma totalidade em funcionamento, que integra hábitos, costumes, técnicas e crenças. Segundo Malinowski, todo elemento cultural deve ser estudado em seu contexto. Disponível em: < <http://recantodasletras.uol.com.br/teorialiteraria/1861690> > Acesso em: 02 de nov. 2010.

de certos acontecimentos e relacionamentos entre pessoas numa determinada sociedade pela experiência de vida.

Em contrapartida, para as pessoas, a sociedade é fragmentada. Tal unidade é independente de outra unidade, ou seja, as estruturas e regularidades são mentalmente separadas para melhor compreensão do movimento dinâmico que os constituem socialmente. No entanto, pertencem a uma unidade singular, composta por esses dois processos sociais, que fundamentam a sociedade em sua totalidade.

Toda essa gama de funções e comportamentos que o indivíduo executa na sociedade faz sentido, quando se afirma que a vida cotidiana está pronta mesmo antes de ele existir. Assim, segundo a abordagem de Elias (1993), a sociedade se manifesta através de processos ao longo da vida, com indivíduos diferentes, sociedades diferentes e épocas diferentes, possibilitando movimentos de progressos transponíveis socialmente pelos seres humanos na estrutura social para o desenvolvimento da sociedade.

A adequada compreensão da realidade requer conhecimento de como é construída e estruturada a vida social. As abordagens teóricas de Berger e Luckmann (2009, p. 11) afirmam que “a realidade da vida cotidiana é construída socialmente [...]”. A realidade e o conhecimento são entendidos de diferente maneira por indivíduos distintos.

Para melhor ilustrar, lembre-se a diversidade de indivíduos e sociedades. Apesar de viverem no mesmo meio social, constituem características variáveis em relação à posição social desses indivíduos, portanto projetam diferentes realidades. As semelhanças encontradas nesses indivíduos distintos são essencialmente a consciência de certos procedimentos cotidianos. Então, pode-se assim proceder segundo a afirmação de que tudo que está relacionado com a temporalidade das coisas fica automaticamente preestabelecido para dar continuidade à vida. Do mesmo modo que nasceu, o indivíduo conscientemente sabe que irá cedo ou tarde morrer.

A estrutura da temporalidade é a rede de ações que o próprio indivíduo estabelece e estrutura para fundamentar a realidade, de maneira a tornar um referencial para todos os indivíduos que compõem uma sociedade, sendo que esses indivíduos incorporam as ações de maneira consciente. Para realizar algo, precisa-se de outros elementos que darão suporte e fundamentação para proceder a uma ação. Assim, segundo as afirmações de Berger e Luckmann (2009), o indivíduo adapta seus projetos de vida à uma realidade estrutural da temporalidade. Porém, o indivíduo, quando está inserido na sociedade,

poderá configurar a sua ação à estrutura, de modo a modificar a realidade com intuito de melhorar a condição social.

A interação social abordada por Berger e Luckmann (2009) é apresentada como forma de rede. O conhecimento de um indivíduo é compartilhado com outro indivíduo e assim por diante. Desse modo, a sociedade se fundamenta de duas formas elementares, de forma estrutural que é estabelecida pelo indivíduo que pontua as funções dos elementos que compõem a sociedade (constituindo a realidade), e de forma dinâmica, que é o fazer seguindo o modelo estrutural, porém com intervenção do indivíduo, pois o indivíduo tem aspirações, e, portanto, projeta uma realidade individual que reflete a coletividade. A dinâmica social representa para a sociedade a ação subsequente do processo primário de socialização que modifica o fazer social. No âmbito social, é o encontro de outros significados compreendidos na inter-relação com outros indivíduos que dará margem à realidade objetiva. Por conseguinte, a socialização movimenta e modifica o rumo e o curso do mundo, a realidade objetiva é composta, por assim dizer, pela estrutura social objetiva e também pelo mundo social objetivo.

Assim, a realidade é o conhecimento que cada indivíduo constrói no meio social em que está inserido, e pode acontecer de duas maneiras, objetivamente e subjetivamente. Na interação social, a comunicação reflete a manifestação da objetividade e da subjetividade. De modo geral, configura a percepção que o indivíduo tem sobre o outro indivíduo, e isso ocorre de maneira direta e indireta. A direta diz respeito a tudo aquilo que pode ser observado através das palavras ou gestos, assim muito objetivamente. Por outro lado, a indireta é algo que o indivíduo pensa, reflete, processa no seu interior, mas não transfere a outro indivíduo. Desse modo, segundo as afirmações de Berger e Luckmann (2009 p. 46) “a realidade da vida cotidiana é partilhada com outros”. Esse compartilhamento é processado por diversas maneiras de interação social, que sofrem transformações com o passar do tempo, justamente porque o próprio indivíduo cria a mediação que facilita e possibilita diversidade e universalidade.

A sociedade constitui a teia relacional em três momentos: exteriorização, objetivação e interiorização. Esses três momentos se concebem através da interação social e da participação de cada indivíduo na sociedade, que a legitima e institucionaliza. A exteriorização está correlacionada com as atividades humanas e nelas, segundo os autores, ocorre a exteriorização de significados subjetivos, criando o mundo próprio. Um exemplo disso é a ordem social que existe como produto da atividade humana. Por outro lado, a objetivação ocorre

em dois processos, pela institucionalização e legitimação. Logo, segundo Berger e Luckmann (2009, p.79), “a institucionalização ocorre sempre que há uma tipificação de ações habituais por tipos de atores”. Então, pode-se assim dizer que são ações construídas historicamente por indivíduos e compartilhadas entre sujeitos de tal maneira a pertencer à coletividade. O compartilhamento e o modo de institucionalizar são transmitidos de geração a geração. Para os autores, a legitimação (2009, p. 128) explica “a ordem institucional outorgando validade cognoscitiva a seus significados objetivos”. A legitimação implica questões de valores e conhecimento. O conhecimento corresponde à identificação dos papéis e das ações definidas como certas ou erradas na sociedade. Então, a legitimação diz como o indivíduo deve realizar as ações e também demonstra “por que as coisas são o que são”.

### 3.2 PROCESSO CIVILIZADOR

A caracterização da sociedade está diretamente relacionada com o processo civilizador que é objeto da reflexão teórica de Elias (1993,1998a). Os seres humanos não nascem civilizados, porém possuem uma tendência que os condiciona ao estado de convívio, uma civilização. O processo civilizador se constitui e se entrelaça com dois elementos que os regem, a condição individual para fins primários e a condição coletiva para fins secundários. Estes dois elementos formam a dinâmica social em que o controle social e a auto-regulação são responsáveis pela condição de estado dos indivíduos numa determinada sociedade. A falta de reflexão sobre o fazer cotidiano leva à incompreensão de como o processo civilizador caracteriza a sociedade, porém se sabe que a circunstância que os leva a determinado estado social, depende de ações coletivas e individuais. Os processos sociais e ações individuais são inseparáveis e são o que fundamenta a sociedade. Estes elementos baseiam-se no envolvimento mútuo de sentimentos, pensamentos, aspirações dos indivíduos (individual e coletivo) e suas ações no curso da vida.

A dinâmica social ocorre pelas ações e planos dos indivíduos inconscientemente. Este processo se efetiva de diversas maneiras, por uma ação pessoal ou coletiva que causa mudanças na conduta e sentimentos de outrem, rumo a outra direção. O processo civilizador é gradativo e contínuo, por este motivo que os indivíduos não percebem tais mudanças na sociedade. Elias (1993, p.194) apresenta a dinâmica

social como “planos, ações, impulsos emocionais e racionais de pessoas isoladas que constantemente se entrelaçam de modo amistoso ou hostil”. Como foi mencionada anteriormente, a dinâmica social representa o emaranhado de indivíduos interligados e interdependentes de outros indivíduos num espaço físico; pode-se metaforicamente dizer que são elos que se formam neste processo e se instituem com as características singulares de cada membro da sociedade, conhecidos pelos aspectos emocional, racional, biológico e fisiológico. Portanto, o mundo não pode ser visto apenas como algo pronto e estruturado, a sociedade é também dinâmica, por que a institucionalização é estabelecida pelos indivíduos que dão sentido e razão às coisas que, por sua vez, são manifestadas pelo sentimento que impulsiona a deliberação de ações em prol de um objetivo seja individual ou coletivo.

O indivíduo está propenso à aprendizagem ao longo da vida, e ao processo civilizador propriamente dito, pois para se adaptar às condições sociais o indivíduo precisa seguir um determinado padrão de ordem. O indivíduo não nasce civilizado, ele aprende a conviver com as pessoas pela auto-regulação. Pensando no contexto da biblioteca, o usuário tem direitos e deveres; ou seja, por exemplo: ele pode utilizar as fontes informacionais, desde o acesso ao empréstimo, porém sob pena de preservar o material físico e documental, no caso de empréstimo, devolver na data estipulada, caso contrário sofrerá pena, estabelecida no manual de procedimento da instituição. Tal procedimento ilustra o processo de regulação e auto-regulação do meio social, o indivíduo dita as regras e através delas o indivíduo se auto-regula para seguir a ordem social.

É a dinâmica social que determina o curso da mudança histórica. Elias (1993, p.195) exemplifica o envolvimento de entrelaçamento social de dependência entre os seres humanos que reorganiza os seus relacionamentos sociais, mudando também a estrutura da personalidade “civilizada” a uma direção específica. No período feudal, o impulso competitivo causou conflitos que mudaram a história daquela época. E as mudanças específicas ocorrem, especificamente pela função social que exercem os indivíduos numa determinada sociedade. A funcionalidade ocorre como uma questão de necessidade recíproca, por exemplo, ao se pensar sobre a funcionalidade da biblioteca, pode-se dizer que ela existe para dar suporte informacional a quem desejar ou necessitar. Para tanto, além de um espaço físico e coleção, a biblioteca precisará de indivíduos que dêem sentido a seu fim: usuário e bibliotecário. O bibliotecário seria incumbido pelos usuários de organizar, planejar, disseminar a informação, de maneira a permitir a

possibilidade de recuperação de informação por esses usuários. Então, neste processo de funções, bibliotecário e usuário, o bibliotecário como profissional da informação e o usuário como cliente necessitando de informação, estrutura o entrelaçamento de funções que daria o sentido, o significado de cada membro da sociedade.

De certa maneira, é difícil entender o mecanismo e a dinâmica social, mesmo porque quando se nasce eles já estão formados e estruturados; para o indivíduo a aceitação é involuntária, é como se recebesse o manual de procedimentos de como viver em sociedade. Então, o que pode mudar numa sociedade regida pelas regras preestabelecidas são as ações dos indivíduos, que são provocadas principalmente quando entram em conflito de competição social. A batalha pode ser por inúmeras razões, por uma causa social, pessoal, profissional entre outras, porém com um único objetivo: a mudança. E assim, faz com que alguém tome atitude em favor de melhorias. O envolvimento de funções entre indivíduos na teia de ação reforça a ideia relacional de interdependência de uns em relação a outros e é a cadeia social. E a cadeia social é subentendida conforme a posição e função de cada ser humano na sociedade, como se fosse uma hierarquia invisível ou imperceptível aos olhos dos indivíduos.

No próximo capítulo, apresenta-se a fundamentação metodológica do estudo.



## 4 FUNDAMENTAÇÃO METODOLÓGICA

Na medida em que a teoria orienta a escolha metodológica, nesta pesquisa deu-se ênfase à noção de cotidianidade (a construção social da realidade) e figuração como processo (as transformações sociais e históricas produzidas sobre uma realidade). Portanto, fez-se uma introdução com Berger e Luckmann, Elias e seus interlocutores. Esta fundamentação deu ênfase às noções de interação, comunicação e função ou papel social. Pensar em interação, comunicação e papel social, remete a discursos e a sujeitos que enquanto discursam estão representando e, desse modo, buscando compreender os significados ou a qualidade de suas práticas sociais.

Por esse raciocínio busca-se chegar ao elo necessário que poderia explicitar a convergência do teórico com o metodológico. Este capítulo apresentará a abordagem metodológica e a teoria das representações sociais como expressividade humana, que deram base à formulação dos procedimentos metodológicos empregados para a coleta, tratamento e análise dos dados e que estão apresentados no capítulo seguinte.

### 4.1 PESQUISA DE ABORDAGEM QUALITATIVA

Para apreender as representações dos indivíduos num ambiente social institucionalizado como a biblioteca, a escolha adequada da metodologia é primordial. A considerar este aspecto, a metodologia aplicada caracterizou a pesquisa como social, pois tratou dos atores sociais e suas circunstâncias. Assim, a pesquisa foi de natureza qualitativa.

Segundo Alvântara e Vesce (2003, p. 02) a pesquisa qualitativa “procura compreender um determinado fenômeno em profundidade”. A pesquisa qualitativa caracteriza-se por ser essencialmente “participativa e menos controlável”. Isto pode ser compreendido, por tratar da subjetividade do sujeito, ou seja, com opinião, atitudes, crenças, que o indivíduo carrega ao longo de sua vida, como forma de participação na sociedade. Assim, a pesquisa qualitativa tem certa carga de complexidade, pois os dados extraídos são interpretados e objetivados para compreender a realidade social. Seguindo as etapas que compõe a investigação qualitativa, o desfecho dos resultados determinará a validação da pesquisa. Para Laperrière (2008, p. 419) a validação da

pesquisa precisa de uma relação coerente entre “os objetivos perseguidos pelo pesquisador, suas orientações teóricas e seus dados empíricos”, estes aspectos devem estar harmoniosamente articulados para a compreensão dos fenômenos.

Na pesquisa de abordagem qualitativa o tamanho da amostragem é insignificante, e a probabilidade estatística não tem vigor. Estes aspectos são considerados não aplicáveis na abordagem qualitativa, visto que, quando se faz uma pesquisa de caráter qualitativo, o que é relevante nesse tipo de pesquisa é: o pensamento, o valor simbólico e suas representações no cotidiano do sujeito, que, de um modo geral, são transmitidos de forma oral pelos entrevistados. Segundo Pires (2008, p. 156) a qualidade científica independe do tamanho, do tipo da amostra e da natureza dos dados, mas precisam “sim do fato de ela ser, no conjunto, “bem construída”<sup>14</sup>. Quando Pires afirma que a pesquisa qualitativa depende exclusivamente do conjunto de aspectos que harmoniza toda uma estrutura de pesquisa; a relevância em sua totalidade se afirma na amarração ou interligação do problema com as escolhas da metodologia e sua fundamentação teórica que juntos darão suporte informacional nas discussões e exposição dos resultados.

A pesquisa de abordagem qualitativa em Ciência da Informação visa compreender a realidade do objeto em estudo. A apreensão da realidade sobre um determinado meio social é constituída através da interpretação dos dados resultantes que foram extraídos da subjetividade de um indivíduo ou grupo de indivíduos. Os significados ou representações que os participantes da pesquisa transmitem por meio da linguagem possibilitam ao pesquisador moldar a construção do conhecimento sobre um determinado ambiente, e assim conhecer a realidade. Essa troca de informação entre o pesquisador (que pergunta sobre suas questões em torno da problemática) e os entrevistados (que têm as respostas segundo a sua realidade e conhecimento) possibilita a interação entre estes dois atores. A junção de dois saberes permite a construção de um conhecimento cotidiano, ou seja, a subjetividade do indivíduo se torna um saber objetivo sobre um determinado ambiente social quando tratado numa pesquisa social.

O estudo das redes sociais sob o foco da abordagem qualitativa segundo Marteleto e Tomaél (2005, p. 83) pretende levar “em consideração o universo de significados dos atores” e suas ações e relações com outros indivíduos na sociedade. Mais adiante as autoras

---

<sup>14</sup> Grifo meu, para referenciar a expressão extraída do texto de Bourdieu que o autor menciona em seu texto.

afirmam que, sobretudo a pesquisa qualitativa, investiga o indivíduo sob o prisma de suas, “aspirações, atitudes, valores e os reflexos que os padrões de relacionamento produzem no contexto em que se desenvolvem” (Marteleto e Tomaél, 2005, p.84). Levando em consideração a teoria de Berger e Luckmann, de que o indivíduo constrói sua realidade, as autoras com base nas relações entre os indivíduos, afirmam que as variáveis levantadas para aprofundar o conhecimento sobre as redes sociais são indicadores qualitativos. Desta maneira, mencionam que os indicadores qualitativos buscam interpretar a produção dos sentidos nas redes. As redes aparecem como elos dos desejos e opiniões dos atores sociais, que compartilham informação e conhecimento em rede por objetivos específicos e singulares a serem investigados.

## 4.2 EXPRESSIVIDADE HUMANA

Como visto anteriormente, a construção social da realidade ocorre através da comunicação e interação social. Este processo dinâmico social ocorre a rigor pela comunicação e interação entre indivíduos que designa o compartilhamento de informação e de conhecimento. Segundo Moscovici (2009) o papel que desempenha a comunicação e interação social influencia no processo da representação social e as torna senso comum. A realidade social é construída a partir das relações sociais que foram abordadas por Berger e Luckmann (2009), nas quais, a linguagem tem grande papel de expressividade humana. A linguagem como meio de comunicação e interação na sociedade permite identificar as representações na mente dos indivíduos. O conhecimento das representações coletivas da realidade social está manifesto na expressividade de interesses, desejos, frustrações, aspirações dos indivíduos num determinado grupo social ou sociedade.

Em contrapartida, segundo Duveen (2009), os conceitos de representações coletivas, que foram concebidos pelo sociólogo francês Émile Durkheim, eram radicais, estáticos, pois ele defendia a separação entre as representações individuais, alocando-as ao campo da psicologia e as representações coletivas como objeto da sociologia. Para exemplificar as teorias de representações coletivas de Durkheim, Duveen (2009, p.12) aponta que: “sempre que um fenômeno social é diretamente explicado por um fenômeno psicológico, podemos estar seguros que a explicação é falsa”. Durkheim defendia a idéia de que

tudo que acontece no cotidiano não depende do indivíduo, mas do coletivo, ou seja, o mundo (coletivo) molda o indivíduo através da comunicação, da linguagem, da imagem e que juntos formam símbolos na construção do conhecimento social da realidade. Porém, o estudo de Durkheim deixou lacuna e uma herança ambígua para a psicologia social. Assim, no século vinte a psicologia social entra em crise, pois era difícil mostrar uma psicologia social que incluísse o social e o psicológico. Farr (2008, p. 35) explica que a distinção entre os dois estudos era simplesmente uma crença teórica, “que as leis que explicavam os fenômenos coletivos eram diferentes do tipo de leis que explicavam os fenômenos em nível de indivíduo”.

Mas, quando Moscovici (2009) desenvolveu sua teoria o faz das representações sociais, ou seja, Teoria das Representações Sociais – TRS, baseada na abordagem de Durkheim. Entretanto, a diferença entre as duas teorias está na maneira de articular os fenômenos sociais, para Moscovici o indivíduo é responsável pela dinâmica social e mudança na sociedade, por esta razão considerou adequado referenciar num contexto moderno as representações sociais, ao invés de representações coletivas. As representações se manifestam pelo pensamento individual e coletivo. A interação social pressupõe representações, e as representações não são manifestadas por um único indivíduo, mas por pessoas numa sintonia comunicacional compartilhada, de maneira a dar significados ao longo do tempo. A sociedade é pensante, pois é constituída de pessoas e grupos que pensam por si, produzem e comunicam entre si sobre questões particulares e alheias, isto é, manifestam representações sobre os aspectos da vida cotidiana. Neste universo de representações o conhecimento pressupõe uma divisão da realidade, essa distinção pode ser apresentada pelo universo consensual e reificado. No universo consensual, o indivíduo possui voz é visível, como menciona Moscovici é “a medida de todas as coisas”. No entanto, no universo reificado, a sociedade é fragmentada em papéis e classes, indiferente à individualidade. Estes são os dois lados da comunicação e interação social, a linguagem popular, isto inclui todos os seres humanos no cotidiano e a linguagem técnica, os jargões profissionais, este universo refere-se a um grupo restrito e especializado, pois se atribui a um campo científico.

A teoria das representações sociais busca a verdade na realidade social, por isso que, baseia-se na psicologia social. Segundo Moscovici (2009) a psicologia social, foi desenvolvida pelos pesquisadores das representações sociais, e é orientada por uma linha sociológica, pois se relaciona com as ciências humanas e sociais. As representações

orientam as ações práticas das pessoas, são delas que provêm as ligações entre sujeito e objeto de conhecimento. Essas representações se apresentam como um conjunto de imagens com significados de um determinado objeto de representação (fatos, situações, sujeitos e coisas) e são compartilhadas com os outros indivíduos que participam do mesmo grupo (ALMEIDA, 2005, p.35).

O indivíduo na sociedade atribui a outros indivíduos suas representações, assim, conferem na conduta, na função social, projetado no meio social. Sobretudo, através da comunicação “a linguagem” e interação social “a troca” este processo é recíproco. O mecanismo de troca de informação e conhecimento entre os indivíduos é que constitui a realidade. O ser humano parte do conhecimento geral para o conhecimento específico, ou seja, o indivíduo passa conhecer o mundo através das representações de outros indivíduos na interação social, para que em seguida possa formar sua opinião. Isto se constitui como foi mencionado por Berger e Luckmann (2009) pela socialização primária, ou seja, pelo convívio entre os pais e familiares, no desenvolvimento da formação cultural e depois inserida na sociedade estará demonstrando para os demais indivíduos a sua representação social, visto que, será interpretado de acordo com que se expressa, assim, pela linguagem, conduta.

De acordo com a abordagem de Flusser (1985, p. 26) os indivíduos formam a sociedade que se caracteriza pela comunicação, propondo reflexão e interação de todos, onde todos são autores e não há necessidade de haver uma uniformidade na fala destes indivíduos; é um processo social constantemente construído pelos indivíduos. Desta maneira, o homem é “capaz de transmitir e guardar informações não apenas *herdadas*, mas *adquiridas*”. Assim, a estrutura da comunicação humana é a soma do discurso e diálogo, entretanto o discurso prevalece sobre o diálogo, pois existe muito mais conhecimento sendo transferido do que propriamente criado. Desta forma, a comunicação se origina de informação nova produzida e de acumulação de informação transmitida nas memórias humanas. Os discursos pressupõem diálogo, ou seja, uma informação elaborada dialogicamente, recepção de informações que são sintetizadas.

Ao surgimento da ideia de discurso e da sua análise, tanto do ponto de vista histórico quanto teórico, pode-se prosseguir para o conhecimento das técnicas que adotam a análise de discurso. Para Lefèvre e Lefèvre (2005, p.20) o pensamento coletivo é obtido quando são convocados os sujeitos coletivos e o objeto, assim “fazer esse sujeito pensar o pensamento dessa coletividade”. Desta maneira, para obter o

discurso do sujeito coletivo (DSC) que é uma técnica de análise de discurso, será preciso somar os discursos destes indivíduos, ou seja, encontrar nas falas dos indivíduos, “o sentido comum do pensamento”. A confecção do DSC é uma reconstrução dos discursos dos sujeitos sociais, manifestando seu universo de representação, como explicam Lèfevre e Lefevre (2005). Para fazer isso, a técnica do DSC utiliza as seguintes figuras metodológicas:

- Expressões-Chaves (E-Ch) são trechos do material verbal de cada depoimento, que melhor descrevem seu conteúdo;
- Idéias Centrais (IC) são fórmulas sintéticas que descrevem o(s) sentido(s) presentes nos depoimentos de cada resposta e também nos conjuntos de respostas de diferentes indivíduos, que apresentam sentido semelhante ou complementar;
- Os Discursos do Sujeito Coletivo (DSC) são a reunião das E-Ch presentes nos depoimentos, que têm ICs de sentido semelhantes ou complementar (LEFÈVRE E LEFÈVRE, 2005, p. 22).

## 5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para Laperrière (2008, p. 412) os critérios de cientificidade ao longo dos anos foram se modificando e novas definições epistemológicas foram introduzidas na ciência. Os métodos qualitativos abordados principalmente nas pesquisas sociais foram incrementados por novos critérios considerados relevantes à pesquisa, e que deram maior validade aos resultados. Um dos critérios a considerar na pesquisa qualitativa foi a subjetividade.

A importância da subjetividade foi enfatizada pelas abordagens interpretativa, fenomenológica e interacionista, nos estudos sociais. Isso levou a ciência a considerar pela primeira vez, o pensamento individual e coletivo, como representatividade social a ser investigado. Pois para apreender a realidade é preciso conhecer as significações e valores que os indivíduos atribuem à ação social para tentar compreender e resolver os problemas.

A subjetividade na pesquisa qualitativa representa as significações dos conceitos dados pelos participantes. Na pesquisa qualitativa o objeto de estudo é o material verbal. Com isso, são adotadas técnicas que permitem aos participantes expor as ideias sobre um determinado fenômeno. O pensamento dos participantes é exteriorizado, de maneira que aquele grupo ou coletividade do qual participam exprime ideias representativas dando subsídio à compreensão social.

Neste estudo foram utilizadas técnicas que auxiliaram no processo de resgate e análise dos discursos dos participantes. Desse modo, como recurso metodológico foi utilizada a entrevista, por meio da qual os dados em forma de discursos foram coletados e tratados. Para o tratamento dos discursos foi utilizada a técnica do Discurso do Sujeito Coletivo, dos autores Lefèvre e Lefèvre (2003). Com o uso dessa técnica os discursos puderam ser analisados e interpretados com o emprego da Teoria das Representações Sociais, de Serge Moscovici (2009).

Assim, foi possível verificar as representações sociais manifestadas nos discursos dos bibliotecários atuantes na biblioteca universitária acerca do fenômeno chamado redes sociais relacionados à sua prática cotidiana.

A seguir serão descritos os procedimentos metodológicos adotados.

## 5.1 AMBIENTE DO ESTUDO E PROVIDÊNCIAS INICIAIS

O ambiente investigado foi a Biblioteca Universitária da UFSC, localizada no município de Florianópolis, no Estado de Santa Catarina. Antecedendo à escolha dos participantes, foi feita uma visita à biblioteca, ocasião em que foi entregue uma Carta de Apresentação (Anexo 1), na qual se esclarecia sobre o objetivo do estudo à Diretora da BU, que autorizou a realização da pesquisa com sua equipe. Essa equipe era formada por setenta e nove funcionários, distribuídos da seguinte maneira: trinta e sete funcionários são de nível superior, especificamente trinta e um bibliotecários, dois arquivistas, dois técnicos, um contador e um analista de sistemas. E de nível médio havia o total de quarenta e dois funcionários.

## 5.2 ESCOLHA DOS PARTICIPANTES

Os participantes desse estudo são bibliotecários atuantes na BU/UFSC. Para a seleção dos participantes da pesquisa foram adotados os seguintes critérios:

- ser bibliotecário registrado no Conselho Regional de Biblioteconomia 14. Região (CRB-14);
- ser funcionário efetivo da BU/UFSC há mais de dois anos;
- ter atividade biblioteconômica efetiva nos setores da biblioteca, exceto os serviços técnicos (considerando que a relação de interação entre o usuário e bibliotecário se dá de maneira indireta, não há contato face a face com o usuário).

Após aplicar os critérios estabelecidos para a seleção dos participantes, foi possível verificar que, dentre os trinta e um bibliotecários, apenas onze os atendiam e estavam disponíveis para a entrevista, a qual ocorreu durante os meses de Janeiro e Fevereiro de 2011.

O primeiro contato com os onze bibliotecários foi por e-mail. No e-mail constava o esclarecimento e objetivo do estudo, e um possível agendamento a ser confirmado. Por não obter nenhum retorno para esse contato, fez-se uma ida até a BU. Nesta oportunidade, foram localizados



os possíveis participantes, e em seguida fez-se uma prévia apresentação da proposta do estudo. Após esse procedimento foram agendados junto com os participantes a data e o horário da entrevista. A aplicação das entrevistas ocorreu no local de trabalho, na biblioteca.

Antes da aplicação da cada entrevista, foi entregue a cada participante, como pré-requisito do estudo, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (ver Anexo 2). Após a leitura, cada participante assinou o termo, concordando com o seu teor e estabelecendo o compromisso entre pesquisador e participante. Em seguida, foi solicitado aos participantes que preenchessem um formulário, no qual foram pedidos dados pessoais e profissionais, com a intenção de caracterizar o perfil dos bibliotecários participantes.

Dessa maneira, os procedimentos éticos da pesquisa científica foram devidamente cumpridos, anteriormente à coleta de dados. Realizada em dois momentos, a coleta de dados principal foi composta pelos discursos expostos pelos bibliotecários, e deu-se pelo preenchimento do formulário a coleta complementar, com dados pessoais e profissionais. Outras informações foram extraídas do contexto, pela observação do pesquisador no momento da entrevista.

### 5.3 INSTRUMENTOS DE COLETA

O instrumental metodológico adotado para a coleta de dados correspondeu a três recursos: uma entrevista, um questionário e um diário. Nesse caso, o diário, com característica de diário de campo, tem a finalidade de resgatar dados considerados relevantes e enriquecedores para a pesquisa, especialmente em relação ao momento da aplicação da entrevista, tais como: o ambiente, a considerar os ruídos que pudessem interferir favorável ou desfavoravelmente na coleta dos dados, e a condição emocional para, assim, permitir ao pesquisador registrar as impressões e reações dos entrevistados durante as entrevistas. Esses aspectos são relevantes na pesquisa social de caráter qualitativo, pois as anotações dessas impressões permitem a compreensão da realidade dos entrevistados, e o diário é, portanto, um instrumento complementar.

Para caracterização dos profissionais entrevistados, os bibliotecários, foi elaborado um questionário, o qual foi por eles respondido e devolvido à pesquisadora. As questões abrangeram aspectos, tais como: identidade, escolaridade, tempo de trabalho, as

atividades exercidas na biblioteca, jornada de trabalho, dentre outros (ver Anexo 3).

O instrumento utilizado para a coleta principal de dados, isso é, dos discursos, foi a entrevista. A entrevista, para Poupart (2008, p. 215), pode ser compreendida em três dimensões: “os argumentos de ordem epistemológica, ético-política e metodológica”. Esses três aspectos argumentativos, levantados por Poupart, configuram a entrevista de tipo qualitativa.

Para Poupart, o primeiro argumento, epistemológico, justifica-se por ser a entrevista um meio para apreensão e perspectiva dos entrevistados. Isso porque a entrevista visa explorar “em profundidade a realidade dos atores sociais”. Assim, para compreender e interpretar suas realidades, as condutas sociais só podem ser explicadas e compreendidas de acordo com a perspectiva de quem está sendo entrevistado, ou seja, “o sentido que (os atores sociais) conferem às suas ações”. Assim, a entrevista pode ser explicada como indispensável no método, para a apreensão da realidade social, como instrumento para elucidar suas condutas.

Para Poupart, o segundo argumento é ético-político, e diz respeito ao fato de a entrevista possibilitar explorar com profundidade as opiniões dos entrevistados. E de acordo com o terceiro argumento, metodológico, “o entrevistado é visto como informante-chave”, fornecendo dados sobre suas práticas e pensamentos, de maneira a constituir uma representação de um determinado grupo social. Todavia, deve-se ressaltar o papel do pesquisador na interpretação e reconstrução da realidade, coletada segundo o ponto de vista dos entrevistados.

Para a utilização da entrevista, as questões foram estruturadas de acordo com os objetivos da pesquisa, e apresentadas de forma aberta. Questões abertas possibilitam aos entrevistados responderem com maior liberdade, porém dentro dos limites da problemática.

Antes da aplicação definitiva da entrevista, foi feito o pré-teste, com aplicação das perguntas para um grupo pequeno que tinha as mesmas características do grupo final de respondentes. A partir dessa aplicação, pode-se verificar a necessidade de possíveis ajustes. Esse pré-teste envolveu três bibliotecários inseridos no mesmo tipo de ambiente, a biblioteca universitária de outra instituição de ensino superior. Esse procedimento verificou os possíveis equívocos na elaboração das perguntas, as quais serão demonstradas no próximo item.

## 5.4 PRÉ-TESTE

Como parte dos procedimentos metodológicos, o pré-teste consiste em avaliar o instrumento de coleta quanto à precisão e clareza das perguntas. Foram realizadas três entrevistas, em que participaram três bibliotecários que atuam no mesmo tipo de ambiente definido no item 5.2. No seu local de trabalho, os bibliotecários foram consultados sobre a aplicação da técnica de pesquisa (a entrevista), e todos aceitaram participar. As entrevistas aconteceram no ambiente de trabalho, ou seja, na biblioteca universitária, localizada no município de Florianópolis do Estado de Santa Catarina (SC). Essas entrevistas foram realizadas durante o recesso escolar, nos meses de Janeiro e Fevereiro de 2011.

A aplicação do pré-teste foi fundamental para a realização das entrevistas. De acordo com a afirmação de Poupart (2008, p. 216), “as condutas sociais não poderiam ser compreendidas e nem explicadas fora da perspectiva dos atores sociais.” Por isso, as perguntas têm que estar adequadas, de maneira a elucidar oralmente a conduta e ação do cotidiano profissional. A partir do pré-teste, foi observado que três das questões previstas causariam dúvidas, levando ao questionamento “o que você quer dizer com isso?”, ou “não entendi a pergunta!”. Esse tipo de pergunta ou afirmação permite que o entrevistador intencionalmente se manifeste, complementando ou dando exemplos sugestivos, que podem interferir no conteúdo das respostas dos entrevistados, contribuindo para induzir os discursos.

Portanto, a partir da aplicação do pré-teste foram reformuladas as questões 3, 4 e 5. Para melhor entendimento das perguntas, alguns termos foram substituídos por outros, com o objetivo de facilitar a compreensão e reflexão sobre a questão enunciada. Na realização do pré-teste, observam-se certas dificuldades relacionadas à aplicação das entrevistas. Nesse sentido, foi evidenciado como é difícil se distanciar, em um ambiente em relação ao qual se tem uma expectativa quanto à obtenção do resultado, e quando se tem a mesma formação profissional que a dos entrevistados. A dificuldade está justamente no fato de o entrevistador pertencer ao grupo, classe e categoria, caracterizando sua identidade individual. Então, quando ele se vê diante de uma situação em que, junto com o entrevistado, pertence ao mesmo grupo social, nesse caso, mesma formação profissional, o distanciamento se torna desafiadora, o que levou o entrevistador a conscientemente buscar assumir uma postura mais neutra e imparcial, para não interferir no resultado. Elias (1998b, p. 32) diz que o envolvimento está ligado ao

interesse e às questões emocionais do indivíduo, como “eu, nós”. Isso compromete a compreensão da realidade, o que é fundamental para o desenvolvimento da sociedade. Ter uma postura imparcial requer do entrevistador o distanciamento, para poder obter o resultado de acordo com a realidade dada pelos entrevistados, sem interferir no discurso.

A etapa seguinte realizada, como parte do pré-teste, foi a transcrição dos discursos coletados. Nesse processo, é revivida não só a fala do entrevistado, mas todo o contexto, as situações registradas na mente do entrevistador, que contribuem e enriquecem o conteúdo, quando ele próprio executa a transcrição. Considera-se impossível dissociar os registros orais do contexto; um complementa o outro, como se fosse o tecer de uma malha. Isso fez perceber o quanto o diário, como instrumento de coleta complementar, é necessário e importante, para enriquecer o trabalho em termos de qualidade.

## 5.5 OS BIBLIOTECÁRIOS: TRAÇOS PESSOAIS E ACADÊMICOS

Cabe considerar os traços pessoais e acadêmicos dos participantes, a partir dos dados obtidos com a aplicação do questionário. Foi constatado, de acordo com os dados de identificação, que dos profissionais entrevistados nove são de sexo feminino e dois são de sexo masculino. Quanto à faixa etária dos entrevistados, foi possível verificar que apenas um tem menos de trinta anos, e os demais tinham entre quarenta e cinquenta e sete anos de idade.

Quanto à graduação todos são bacharéis em Biblioteconomia: seis graduados na Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC; quatro graduados na Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC e um graduado na Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo – FESP. Dos onze entrevistados, oito possuem pós-graduação em nível de especialização, sendo que um deles tem duas especializações. Foi possível verificar que sete possuem pós-graduação em nível de mestrado, dois dos entrevistados possuem doutorado, e um está cursando o doutorado.

Com os dados obtidos, ressalta-se que os entrevistados estão significativamente preocupados com a educação profissional continuada. A formação acadêmica continuada é mais incentivada no contexto universitário, justamente porque a exigência de competência e habilidades informacionais é mais acentuada em relação aos demais ambientes de biblioteca.

De forma sintética, o Quadro 1, mostra as áreas de especialização, mestrado e doutorado que os bibliotecários estão buscando para evoluir profissional e pessoalmente.

Entrevistados*	Especialização/ Instituição	Mestrado/ Instituição	Doutorado/ Instituição
A	Gestão Universitária UFSC		
B	Administração Universitária UFSC		
C	Biblioteconomia UFSC		
D	Gestão Universitária UFSC	Engenharia de Produção UFSC	Engenharia e Gestão do Conhecimento UFSC
E	Informática UFPE	Administração UFSC	Engenharia e Gestão do Conhecimento UFSC
F	Sistemas de Informação e automatização PUC – Campinas-SP	Engenharia de Produção UFSC	
G	Gestão Educacional Senac/SC	Literatura UFSC	
H	Educação UnoChapécó Tradução e Revisão de Textos UnoChapécó	Mestrando em Ciência da Informação UFSC	
I		Ciência da Informação UFSC	
J		Engenharia e Gestão do Conhecimento UFSC	Engenharia e Gestão do Conhecimento UFSC
K	-	-	-

\*as seguintes letras alfabéticas não conferem com a relação de respostas dadas pelos participantes durante as entrevistas.

Quadro 1 – Formação profissional dos participantes

Quanto à atuação profissional dos entrevistados, foi constatado que seis estão trabalhando na BU há mais de dez anos, dois há mais de cinco anos, e três estão atuando há dois anos e meio. Foi possível, por meio de questionário, verificar o grau de experiência profissional desses entrevistados, levando em consideração a atuação em outras bibliotecas. Com isso, foi demonstrado que quatro dos entrevistados atuaram em outra biblioteca universitária. Outros quatro atuaram em bibliotecas setoriais da UFSC. Um dos entrevistados teve experiência profissional numa biblioteca especializada, outro atuou em todos os tipos de bibliotecas que estão relacionadas no questionário, e somente um entrevistado não tinha experiência anterior.

A jornada semanal de trabalho desses bibliotecários na BU é de quarenta horas. Quanto às atividades exercidas pelos bibliotecários, foi constatado que os onze participantes assinalaram o atendimento ao público. Além dessa atividade, foi verificado que quatro dos bibliotecários exercem atividades relacionadas com os serviços administrativos, um com serviços bibliotecários, três com a coordenação da biblioteca, e três bibliotecários exercem somente o atendimento ao público. Por fim, foi constatado, de acordo com as respostas dadas pelos entrevistados, que os onze bibliotecários empregam, na atividade de atendimento ao público, mais tempo semanalmente, em relação a outras atividades.

O Quadro 2 mostra as atividades que os bibliotecários exercem na biblioteca, identificadas pelo sombreamento, destacando-se que o atendimento ao público é a principal atividade exercida pelos bibliotecários, de acordo com a finalidade do setor, e as demais atividades são meio para formar o elo entre a biblioteca e os usuários.

Entrevistados*	Atendimento ao público	Serviços administrativos	Coordenação da biblioteca	Outros
A				
B				
C				
D				
E				
F				
G				
H				
I				
J				
K				

\*as seguintes letras alfabéticas não conferem com a relação de respostas dadas pelos participantes durante as entrevistas.

Quadro 2 – Atividades que exerce na biblioteca

## 5.6 TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DISCURSOS

A transcrição dos discursos da coleta definitiva foi realizada logo após as entrevistas, que totalizaram onze. Durante a transcrição, foi observado que nesse momento o pesquisador cumpre o papel duplo, o de transcrever e traduzir o discurso. Ao ouvir as gravações das falas, foi possível perceber que, em algumas entrevistas, houve dificuldade de compreensão do material verbal, pelo fato de haver ruído no ambiente. Considerando esses aspectos, pode-se concluir que foi a etapa mais demorada, pois exigia mais atenção para ouvir e descrever as falas.

Nessa etapa, foi elaborado um questionário com a identificação do entrevistado por ordem alfabética, e a transcrição do discurso para

cada pergunta (ver Anexo 5), gerando um questionário personalizado para cada entrevistado e seus devidos discursos. E assim sucessivamente, para cada membro participante da coleta de discurso.

Depois dos discursos transcritos, as respostas foram submetidas à análise, lidas e relidas as perguntas e suas respectivas repostas, para extrair, resgatar as Expressões-Chave (E-Ch). As E-Ch, segundo Lefèvre e Lefèvre (2005, p. 17), são “trechos, pedaços [...] do discurso que devem ser sublinhadas [...]. Ou seja, as expressões-chave são uma espécie de *prova discursivo-empírica* da *verdade* das idéias centrais e das ancoragens, e vice-versa.” Destacando os trechos que representam a essência do depoimento, é possível construir o Discurso do Sujeito Coletivo (DSC). A identificação das E-Ch foi destacada no texto, como se pode observar (ver Anexo 6). Foi possível elaborar o primeiro quadro de análise, instrumento de análise de discurso, o IAD1. Para cada uma das perguntas enunciadas no momento da entrevista foi elaborado um IAD1, num total de sete quadros de IAD1. Os quadros foram estruturados em três colunas e onze linhas, representadas da seguinte maneira: a identificação dos participantes por ordem alfabética; o discurso dos participantes, resgatando as E-Ch; o discurso dos participantes, resgatando as IC. O Quadro 1 de IAD1 representa a pergunta de número 1 e suas respectivas respostas dadas pelos entrevistados A,B,C, (...), e o Quadro 2 de IAD1 representa a pergunta de número 2 e suas respectivas respostas dadas pelos entrevistados A,B,C, (...), e assim sucessivamente.

Depois de concluída cada etapa descrita acima, o seguinte passo foi identificar as ideias centrais IC. A partir das E-Ch é possível identificar as IC, segundo Lefèvre e Lefèvre (2005, p. 52) “as ideias centrais são *descrições* do sentido presente nas expressões-chave e não *interpretações*”. Com isso, foi possível descrever o sentido do discurso, a partir das frases sublinhadas durante a análise das falas dadas pelos entrevistados. Nessa etapa, foi possível enumerar cada IC semelhante ou similar como 1ª ideia, 2ª ideia, (...), e assim sucessivamente. A identificação dessas ideias foi posteriormente agrupada com a intenção de construir o DSC de cada pergunta.

A seguinte etapa foi a construção do DSC correspondente a cada pergunta, (ver Anexo 7) o IAD2. O IAD2 foi composto por duas colunas e onze linhas, representando as IC e o DSC propriamente dito. Para cada pergunta foi elaborado um Quadro com seus discursos sintetizados. Nessa etapa foram agrupadas as ideias centrais, para dar sentido à expressividade daquele grupo. Foi preciso esquematizar o discurso coletivo daquela pergunta, com cortes de informações



desnecessárias e repetitivas, e, para que o discurso da coletividade representasse um único discurso, foi necessário introduzir palavras de conectividade entre as frases, dando sentido ao discurso coletivo.

Durante a construção do DSC correspondente a cada pergunta, observou-se que o DSC da primeira pergunta levou à composição de duas ideias diferentes. O conceito de redes sociais para os participantes foi caracterizado de acordo com duas correntes, a clássica - uma abordagem mais sociológica com ênfase nas pessoas, e a tecnológica - uma abordagem com ênfase na instrumentalidade. Com dúvidas sobre como preceder em relação à confecção do DSC geral, veio a pergunta: Teria que ser construído dois DSC gerais, ou um único DSC geral? Porém, com a técnica de Lefèvre e Lefèvre (2005, p. 21), o pesquisador tem diversas maneiras de representar os discursos, desdobrando o discurso em dois DSC gerais, ou confeccionar um único DSC geral. Com isso, foram ajustados os discursos, sem alterar o sentido das falas, com um único DSC geral. Ficou evidente que a última pergunta e seus respectivos discursos eram a chave para encontrar a solução sobre a dúvida em relação ao DSC geral, por ser uma questão de livre expressão. Assim, cada entrevistado poderia contribuir com suas ideias sobre o tema redes sociais, e foi constatado que a indefinição do conceito redes sociais nas organizações era evidente. Por isso, houve diferentes opiniões em relação à primeira pergunta.

Compreendendo tais aspectos, foi possível construir um único DSC geral, que faz das diferenças uma complementaridade, dando sentido às ambiguidades acerca das redes sociais no ambiente profissional.

## **6 IMPRESSÕES SOBRE O CONTEXTO E SOBRE OS ENTREVISTADOS DURANTE A COLETA DAS INFORMAÇÕES**

Como instrumento complementar, conforme mencionado anteriormente, foi utilizado o Diário, em que foram anotadas as impressões da entrevistadora sobre o contexto e sobre os entrevistados, durante a coleta das informações. O procedimento é considerado relevante e enriquecedor para a pesquisa social de caráter qualitativo, pois essas anotações reforçam a possibilidade de compreensão da realidade dos participantes. Desse modo, foi possível fazer anotações, a partir das observações realizadas durante a aplicação das entrevistas. A seguir serão apresentados os registros feitos durante a aplicação das entrevistas, considerados importantes para enriquecer o estudo.

### **Entrevista**

Quando cheguei ao local, na BU, percebi que o primeiro participante estava ausente, e decidi esperar no térreo do prédio da biblioteca, permanecendo sentada no sofá perto da sala onde o participante exerce sua função na biblioteca. Esperei trinta minutos e retornei à sala, e perguntei para o colega de trabalho se o participante havia chegado, e a resposta foi negativa. Esse colega de trabalho também seria entrevistado naquele dia, logo após a primeira entrevista. Pela demora do primeiro participante, perguntei para o bibliotecário, que seria o segundo participante a ser entrevistado, se poderia antecipar a entrevista. O participante concordou, e foi iniciada a entrevista. Segui os procedimentos metodológicos, apresentando o projeto e seus objetivos, o modo como seria aplicada a entrevista, e apresentei o TCLE. O termo foi lido e assinado pelo participante, e logo após o seu consentimento foi preenchido o formulário em que constavam questões pessoais e profissionais. Feito isso, fomos interrompidos por um usuário que pedia uma informação sobre o Serviço de Comut, o participante pediu licença para atender o usuário, e após a saída do usuário da sala, o participante relatou preocupação com a aplicação da entrevista, visto que, no seu setor, o atendimento ao público era constante. Disse-lhe que não tinha problema e reiniciou-se a entrevista. Apesar da interrupção do usuário, a sala de trabalho do participante era tranqüila, com as seguintes mobílias:

três mesas, cada qual com seu computador, cadeiras, três telefones, duas impressoras e uma estante de tamanho médio, em que eram colocados os pedidos referentes às informações dos usuários. Iniciei a gravação com um aparelho MP4, me preparando para iniciar a entrevista. Percebi que o participante ficou nervoso, se mexendo na cadeira o tempo inteiro. A partir de tal percepção, de que o participante estava nervoso e sem palavras para responder, decidi ajudá-lo, buscando favorecer suas reflexões. A cada pergunta feita, o participante hesitava um pouco antes de responder, dando a impressão de insegurança quanto às respostas dadas, provavelmente por não ter conhecimento suficiente sobre o assunto. Em diversos momentos se abanava com um livro que estava em cima de sua mesa, e seu rosto ficava vermelho. Duas perguntas o deixaram bastante nervoso, chegando a dizer que não sabia qual resposta deveria dar para contribuir com o estudo. Nesse momento, foi preciso desligar o gravador, a pedido do participante, porque queria pensar melhor. No momento de pausa, reforcei a metodologia aplicada, tentando deixá-lo o mais tranquilo possível. Quando ocorria a pausa, o participante parava e refletia sobre o assunto, e após respondia com mais clareza. Percebi durante a entrevista que o participante ficou um pouco incomodado com a presença do equipamento de gravação. Terminando a entrevista, o participante expôs sua impressão sobre o tema, dizendo que teve dificuldade de responder, e que apesar de ter sido informado sobre a pesquisa, não ficou confortável, por não ter conhecimento sobre o tema. No intuito de ajudar, dizia nomes de bibliotecários que poderiam responder com maior firmeza as perguntas, porque, segundo sua opinião, as respostas não estariam de acordo com o esperado, lamentando muito por não ter dado as respostas que consideraria mais produtivas. Para tranquilizá-lo, disse-lhe que as respostas estavam de acordo com o esperado. E assim terminou a primeira entrevista, agradei a atenção dada pelo participante e me despedi. As respostas dadas a cada pergunta foram curtas e objetivas, acredito ser esse o motivo de o participante ter considerado sua contribuição insuficiente, e por isso ter apresentado nervosismo. Considerei o comportamento um sinal de insegurança a respeito de um assunto que ainda está sendo discutido no ambiente da biblioteca, mas é muito importante seu enfoque, para possibilitar a reflexão e o compartilhamento das ideias com a comunidade.

## Entrevista

A segunda entrevista ocorreu após alguns minutos do encerramento do registro de coleta de discurso, iniciando quando o bibliotecário retornou à sala. O participante se desculpou pelo atraso, e me perguntou quantas perguntas havia na entrevista. Após a resposta, o participante sorriu e fez um sinal positivo com a cabeça. Segui os procedimentos metodológicos, apresentando o projeto e seus objetivos, o modo como seria aplicada a entrevista, e apresentei o TCLE. O participante leu o termo e assinou, e após dado o consentimento foi preenchido o formulário em que constavam questões pessoais e profissionais. O local da entrevista foi o mesmo da primeira, e o entrevistado estava tranquilo e disposto a responder as perguntas. Quando estava falando sobre a pesquisa, entrou na sala um funcionário pedindo informação ao participante, quando o participante pediu licença e informou sobre o assunto solicitado. Assim que o funcionário saiu, dei início à entrevista gravada. A cada pergunta feita, o entrevistado pensava bastante, e em nenhum momento pediu para que eu repetisse a pergunta. As respostas dadas foram mais longas e com maior segurança, em comparação à primeira entrevista. A todo o momento o participante associava o tema com a Internet e suas plataformas. No final da entrevista, o participante disse que esperava ter contribuído com a pesquisa, e falou que o tema estava sendo bastante discutido ultimamente, e que não tinha muito conhecimento a respeito. Disse que percebe as mudanças quando elas já estão fazendo parte do cotidiano, e que, mesmo assim, não são discutidas entre colegas. Tem a crença de que seja um modismo, e por essa razão não dá a devida atenção. Após a apreciação do participante sobre o tema de pesquisa, disse que a metodologia adotada e aplicada tem o objetivo de compreender a maneira de pensar de um determinado grupo social sobre um fenômeno, e que o resgate dos discursos dá subsídio para apreender e compreender a realidade do grupo. Em seguida, agradei a atenção dada pelo participante e me despedi.

## Entrevista

Quando cheguei à biblioteca, me dirigi ao setor onde o participante trabalha, inquiri sobre a possibilidade de realização da entrevista, e disse que tinha uma sala que vazia que seria adequada, pois assim não seríamos interrompidos. Fomos até o local, em que havia uma grande mesa com computador, telefone, impressora e mais três cadeiras, e com uma grande janela que dá acesso ao vão da biblioteca. Dei início à entrevista, seguindo os mesmos procedimentos metodológicos estabelecidos. O participante estava tranqüilo e disposto a responder as perguntas, mas percebi certa cautela ao responder as perguntas, como que esperasse a minha aprovação a cada resposta dada, transparecendo dúvidas em relação ao que relatava. As respostas foram relativamente curtas e objetivas, ressaltando-se que a cada pergunta feita pensava antes de responder. Quando terminou a entrevista, contou fatos sobre a sua atuação na biblioteca, em relação às mudanças que ocorrem na sociedade e que vão refletir dentro da biblioteca. Contou que, por ser um dos funcionários mais antigos, teve resistência quando houve a mudança do catálogo de fichas para o uso do computador, e que depois da introdução das novas TIC na sociedade, mais serviços são empregados na biblioteca. Disse que, como trabalha diretamente com o usuário, percebe a diversidade de público que atende em seu trabalho, porque entram na biblioteca o usuário que sabe tudo sobre os recursos tecnológicos informacionais, e outros usuários que não sabem nem como pegar um livro na estante. Ressalta que o bibliotecário tem que estar preparado em termos de competências e habilidades informacionais, deve ter e paciência para lidar com a diversidade. Disse que sua preocupação é em atender bem o usuário, no sentido de levar a informação necessária. Também disse que a biblioteca tem que buscar integrar mais toda a comunidade acadêmica, e que esse é um dos objetivos da biblioteca, trazendo os representantes e fazendo com que participem em todas as decisões tomadas. Também relatou que várias ações estavam sendo discutidas dentro da biblioteca, no sentido de integrar mais a biblioteca à sua comunidade, para se tornar mais participativa. Enfatizou que o bibliotecário tem que buscar qualificação profissional para poder acompanhar as mudanças que estão ocorrendo na sociedade, e que vão, de certa forma, refletir dentro da biblioteca. Esses foram os comentários feitos pelo participante após a entrevista. Com isso, percebi que as perguntas o fizeram refletir sobre o papel do bibliotecário diante das mudanças e transformações sociais, de maneira

que o fazer e a ação dos bibliotecários vão se moldando de acordo com as exigências externas provocadas pela sociedade. Após esse discurso dado pelo participante, agradei pela cooperação e atenção e dei por encerrada a entrevista do dia, visto que o segundo entrevistado do dia não estava presente por motivos pessoais, precisei voltar no dia seguinte para remarcar outra data e horário de entrevista.

## Entrevista

No horário agendado, entrei em sua sala e perguntei se poderia dar início à entrevista, o participante pediu que eu o aguardasse, pois estava resolvendo alguns assuntos de rotina. Em seguida, perguntou se me importaria se a entrevista fosse feita em outro local, porque a sua sala tinha muitos funcionários, o que poderia atrapalhar. Respondi que não haveria problema de ser em outro lugar. Nesse dia estava chovendo muito, o que chegou a atrasar a escolha da sala, pois a sala que o participante imaginara exigia que se atravessasse a biblioteca de uma ponta a outro, e como não tínhamos guarda-chuva resolvemos procurar outro lugar. Foi aí que lembrou que a sala da Diretoria estava vazia, e resolvemos fazer a entrevista naquele local. Chegando à sala da Diretoria, vi que havia uma mesa grande com cadeiras ao seu redor, no canto da mesa havia telefone, computador, um quadro na parede. A sala estava silenciosamente perfeita para a entrevista. O participante pareceu um pouco ansioso. Dei início à entrevista seguindo os procedimentos metodológicos estabelecidos. A cada pergunta, o entrevistado pedia licença para pensar, e em outras ocasiões pedia para que eu repetisse a pergunta. Percebi que em alguns momentos repetia diversas vezes a pergunta para si, esforçando-se por responder. Assim, as respostas dadas por esse participante foram as mais longas até aquele momento. Mexia constantemente as mãos, dando a impressão de estar nervoso. Respondida a última pergunta, o participante enfatizou que gostaria de ter contribuído com respostas e pediu desculpas caso não tivesse respondido as perguntas como deveria ter sido. Eu disse que as respostas corretas eram exatamente aquelas que foram dadas, porque a técnica aplicada, a entrevista, é justamente estimular a reflexão acerca de um tema, de maneira que possa ser falada, discursada pelo participante. O sentido da entrevista é dar ao participante a possibilidade de falar sobre um determinado tema, sem ter restrições em falar e expor o seu próprio pensamento, assim, expliquei que tudo que for dito será sempre levado

em consideração. Logo em seguida, o participante quis comentar alguns fatos sobre sua vida profissional, disse que assim que casou entrou na faculdade de biblioteconomia, e desde então vem trabalhando nessa área. Percebe-se que tem muita resistência às novas TIC, principalmente as mais conhecidas “redes sociais” associadas às plataformas de web, como twitter, blog, e facebook, cujo uso considera ser apenas para o lazer. Depois desse comentário foi encerrada a entrevista, agradei a atenção e me despedi.

## Entrevista

Após término da entrevista me dirigi até a sala do próximo participante, dando início à entrevista. O local foi o mesmo das duas primeiras entrevistas. O participante estava sozinho na sala, a entrevista seguiu os procedimentos metodológicos estabelecidos. Durante o preenchimento do formulário com as informações pessoais e profissionais, fomos interrompidos duas vezes por usuários que estavam pedindo informação, quando o participante pediu licença para atender o usuário, e em seguida voltou a preencher o formulário. A toda pergunta feita o participante pensava bastante antes de responder, fazendo associação ao cotidiano profissional. O participante estava tranquilo, mas também percebi que ficava preocupado se estava respondendo de acordo com minhas expectativas. No término da entrevista, o participante comentou sobre a técnica de pesquisa, dizendo que achava complicado o uso dessa técnica de pesquisa, porque quem está respondendo não sabe se está correspondendo à expectativa do estudo. Ponderou que o ideal era saber antes o assunto a ser tratado, para poder responder as perguntas corretamente. Expliquei que a técnica utilizada não permite a antecipação do tema de pesquisa, e que o seu propósito é exatamente a surpresa, fazendo com que o participante reflita sobre o tema no momento da aplicação de maneira que o pensamento seja exteriorizado pelo discurso. Após esse comentário, foi encerrada a entrevista, agradei a atenção dada pelo participante e me despedi.

## Entrevista

Chegando ao setor onde o participante trabalha, não o vi. Perguntei aos seus colegas de trabalho onde o participante poderia estar e me informaram que estaria perto do balcão de empréstimo, onde o encontrei sentado, conversando com um usuário. Esperei o usuário sair para falar com o participante. Assim que o participante me viu, acenou e veio em minha direção, sugerindo-me, então, que fôssemos a uma sala para que eu pudesse aplicar a entrevista. Foi o mesmo ambiente onde apliquei a 3ª entrevista, porém com uma diferença, assim eu entramos na sala, dois funcionários terceirizados entraram na sala para limpar o ar-condicionado, atrapalhando um pouco a coleta de dados, devido aos ruídos da fala dos funcionários e do aparelho a ser limpo. A limpeza durou acerca de 3min, porém o suficiente para alterar o clima, desconcentrando o participante. Mas como havia marcado outra entrevista naquele dia, que seria precisamente logo após, tive que continuar. O participante pareceu tranquilo e disposto a responder as perguntas, foi bastante objetivo nas respostas, e os momentos de reflexão foram curtos em relação aos demais entrevistados. Assim que terminou a entrevista não fez num comentário. Encerrando a entrevista, agradei a atenção dada pelo participante e me despedi.

## Entrevista

Após o término da primeira, me encaminhei à sala do próximo entrevistado. Chegando ao local, vi que o participante não estava em sua sala, fui à sala ao lado perguntar se participante estava na biblioteca, e o colega de trabalho me disse que sim, e que aguardasse um minuto. Fiquei no corredor esperando o retorno do participante. Depois de alguns minutos, o participante chegou, pedindo desculpas e se justificando, dizendo que “tem serviço até o pescoço”. O participante me convidou a entrar em sua sala, assim que entro percebi que havia uma televisão ligada, muitos livros e periódicos espalhados na sala, em cima da mesa, e no chão. A sala era pequena, com uma mesa e cadeiras, computador, telefone, e uma pequena estante no canto da sala onde fica a televisão. O participante estava muito eufórico, dizendo que tinha muito serviço atrasado, e perguntou se a entrevista iria demorar. Respondi que não, mas precisava que falasse bastante, e percebi que



ficou nervoso quando eu disse isso. Colocou no mudo a televisão, e dei início à entrevista seguindo os procedimentos metodológicos estabelecidos. Quando fiz a primeira pergunta, ficou nervoso, dizendo que eu deveria ter enviado o roteiro de entrevista para poder responder com mais propriedade. Então, eu disse que assim não seria possível. Reconfortei o participante dizendo que a técnica aplicada tem como critério o inusitado, as perguntas têm que ser feitas no momento da entrevista para estimular a reflexão, de maneira que o pensamento sobre o tema possa ser objetivado. Percebi que as respostas dadas pelo participante foram muito curtas, demonstrando dificuldade em dar opinião sobre o tema. Talvez por não ter conhecimento sobre o tema, ou por estar muito atarefado. Terminando a entrevista, o participante disse que se eu tivesse dado a ele o questionário antes da aplicação entrevista, com certeza teria mais informação sobre o tema. Encerrando a entrevista, agradei a atenção dada pelo participante e me despedi.

## Entrevista

Na data combinada, fui ao setor onde o participante trabalha. Chegando ao local, estava o participante atendendo um usuário. Esta entrevista foi marcada e desmarcada quatro vezes, por diversos motivos, pela ausência do participante e por problemas pessoais. Esperei alguns segundos, e assim que o participante estava livre me aproximei e perguntei se poderia aplicar a entrevista. O participante perguntou se iria demorar, falei que demoraria um pouco, porque a técnica exige que o entrevistado fale bastante. Disse que o seu setor é muito procurado pelo usuário, e que naquele momento era o único bibliotecário. Disse também que entende a relevância da pesquisa porque fizera mestrado e doutorado e sabe de sua importância. Após esses comentários, segui os procedimentos metodológicos estabelecidos, para dar início à entrevista. O participante estava tranquilo e bastante seguro quanto às respostas dadas, houve um momento de desatenção do participante, quando iniciou uma chuva muito forte, atrapalhando a gravação do discurso. Fiquei preocupada se conseguiria ouvir a gravação, para transcrever o discurso do participante, devido ao intenso barulho da chuva. Respondeu as perguntas com muita convicção. Encerrando a entrevista, agradei a atenção dada pelo participante e me despedi.

## Entrevista

Na data combinada, segui em direção à sala do participante, que estava me esperando. O ambiente da entrevista foi o mesmo da outra entrevista, local calmo e tranquilo. O entrevistado me ofereceu água e café. Aceitei um copo de água. Em seguida iniciei com os procedimentos metodológicos que foram estabelecidos, apresentei o projeto e seus objetivos, o modo como seria aplicada a entrevista, entreguei ao participante o TCLE, após a leitura o participante assinou o termo. A próxima etapa foi o preenchimento do formulário com questões pessoais que foram preenchidas. Depois, ajustei o MP4 no modo gravar e pressionei REC, quando iniciou a primeira pergunta. Percebi, durante a entrevista, que o participante pensava bastante antes de responder, e em alguns momentos repetia a pergunta em voz alta. Quando respondia não fazia associação entre o trabalho desenvolvido na biblioteca com o tema de pesquisa. Após o encerramento da entrevista, o participante fez observações sobre o que a biblioteca estava propondo desenvolver para atender a demanda, e a respeito de seu esforço na execução das tarefas para atingir os objetivos da biblioteca. Depois de fazer seus comentários, perguntei para o participante se queria falar mais alguma coisa, disse que não. Em seguida disse que esperava ter respondido as perguntas de acordo com as minhas expectativas, me desejando boa sorte no estudo. Assim, dei por encerrada a entrevista, agradecendo a atenção e a disposição do participante.

## Entrevista

Cheguei à biblioteca no horário agendado. Ao entrar na sala do participante, perguntei se poderia aplicar a entrevista, e o participante disse que sim. Na sala havia outro funcionário, e havia muito barulho na biblioteca, pelo fato de estar passando por uma reforma. O ambiente não estava favorável, pois além do barulho, o participante falava muito baixo. No momento da entrevista fiquei preocupada se iria conseguir ouvir o discurso quando fizesse a transcrição. Em seguida iniciei com os procedimentos metodológicos que foram estabelecidos. Percebi, pela expressão do participante, que estava com pressa de responder as perguntas. Logo, respondia com frases curtas e mais objetivas. Finalizando a entrevista perguntei se gostaria de falar mais alguma coisa, quando o participante disse que não e o que havia falado era o que sabia sobre o tema. Assim, dei por encerrada a entrevista, agradecendo a atenção e a disposição do participante.

## Entrevista

Houve demora em aplicar a técnica, pelo fato de o participante estar ausente na data e hora combinada. Nesse dia, entrei na biblioteca e fui à procura do participante, perguntei a um colega de trabalho onde o participante poderia estar, e fui informada sobre seu setor. Quando cheguei ao local, o participante havia saído, e aguardei. Depois de alguns minutos o participante entrou em sua sala, pedindo desculpas pelo contratempo, e depois me perguntou quanto tempo levaria a entrevista, disse-lhe que seria em torno de trinta minutos. O ambiente estava calmo e tranquilo, favorável à aplicação da técnica. A meu ver, o participante estava tranquilo e disposto a contribuir com o estudo. Durante os procedimentos metodológicos sempre observados, fomos interrompidos por um usuário pedindo informação. Assim que iniciei a entrevista, percebi que o participante estava um pouco confuso, não sabia exatamente se o que estava dizendo estava correto. O participante me olhava como se estivesse esperando a minha aprovação, mas não interferi, deixando o participante dar a sua própria opinião. Mesmo assim, me pedi para desligar o gravador porque queria pensar, dizendo que com o gravador ali perto não conseguia se concentrar. Assim, consenti em realizar uma pausa. Depois de feita a primeira pergunta, o

participante ficou mais calmo, e mesmo pedindo tempo para pensar não foi preciso fazer mais pausas. Foi muito simpático e bastante descontraído em alguns momentos, agindo de maneira mais relaxada, foi se acalmando e respondendo de maneira mais clara e com firmeza. Quando terminou a entrevista, o participante quis contar sobre a dificuldade que tem em usar as redes sociais, e que só se relaciona face a face, considerando que desse modo é que realmente se dá a interação social. Ademais, desejou boa sorte na pesquisa e disse que esperava que as respostas estivessem corretas. Finalizando a entrevista, perguntei se gostaria de falar mais alguma coisa, o participante disse que não, e que o que havia falado era o que pensava sobre o tema. Assim, dei por encerrada a entrevista, agradecendo a atenção e a disposição do participante, me despedi.

## 6.1 APRECIÇÃO SOBRE QUESTÕES EMOCIONAIS E O CONHECIMENTO DO TEMA DURANTE AS ENTREVISTAS

Fazendo um apanhado das entrevistas, de modo geral, fica a impressão de que os participantes não tinham muito conhecimento sobre o tema de pesquisa. Por este fato, alguns participantes expressavam, pelos gestos corporais, a tensão e o nervosismo. Considerei que a técnica de entrevista e o uso do gravador para registrar a fala deixaram os participantes inseguros e intimidados.

Quanto ao tema, as ideias levantadas pelos participantes durante as entrevistas acerca das redes sociais sugerem dualidade de pensamento. As redes sociais remetem à relação de comunicação entre indivíduos e à relação do uso do instrumento como meio para comunicação, destinada a dar informações da biblioteca para os usuários.

Foi possível verificar a dificuldade de definir o conceito de redes sociais, ora associado à interação social, ora associado a novas TIC, sugerindo que se vive em uma sociedade de conceitos ambíguos. Em alguns momentos, os participantes deram ênfase ao uso das máquinas, deixando em segundo plano a preocupação com o usuário. Ficou evidente, nas falas dos bibliotecários, que para eles o seu papel social às vezes é pouco claro, e talvez seja por esse motivo que a profissão de bibliotecário, apesar de muito antiga, continue lutando pelo reconhecimento profissional.

Outra questão que ainda precisa ser desenvolvida diz respeito à iniciativa do bibliotecário, em liderar o trabalho em rede e compartilhar informações e conhecimento com os demais funcionários. O que foi constatado é que há um distanciamento, um isolamento entre setores, como se cada bibliotecário estivesse trabalhando para si. A ideia de rede social dentro da biblioteca, envolvendo a todos que fazem parte dela (bibliotecários, estagiários, e os demais funcionários) e o ambiente universitário e sociedade é fundamental para o desenvolvimento social e econômico de um país.

Pode-se considerar que o bibliotecário precisa estar preparado para as mudanças sociais, e para isso é necessário estar ciente dos acontecimentos e das transformações na sociedade. Isso só ocorre quando se cria dentro da biblioteca um ambiente favorável para debate e discussão entre bibliotecários e demais funcionários. O contato mais aberto entre a ação e fazer da biblioteca e as novas estruturas e configurações sociais permite a possibilidade de melhor compreender a sociedade, para traçar metas com o intuito de atender às necessidades informacionais dos usuários. Isso exige do bibliotecário que esteja apto a inovar em seus serviços e produtos, de acordo com a demanda. Na próxima seção será apresentado o DSC final obtido.

## 7 DISCURSO COLETIVO DOS BIBLIOTECÁRIOS ATUANTES NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS ACERCA DAS REDES SOCIAIS

Com a utilização da técnica do DSC, de Lefèvre e Lefèvre (2003, p. 21), foi possível chegar, através dos IAD, à síntese dos discursos, e elaborar um único DSC. A seguir, apresenta-se o discurso coletivo dos bibliotecários que atuam na biblioteca universitária a respeito das redes sociais.

Redes Sociais digo que [...] são pessoas interligadas que podem trocar conhecimentos [...] é o que a gente estabelece em relação com outras pessoas acerca de um determinado assunto, [...]. É relacionamento social. É conexão entre as pessoas que possam socializar, [...] nesse sentido [é] uma interação entre pessoas. [Podem ser] grupos que mantém contatos utilizando as tecnologias disponíveis: email, Orkut. [que são] formas [com que] eu posso levar o conhecimento [para a] pessoa, seja através da internet, seja através da pesquisa num banco de dados, ou uma informação por telefone [...] é uma forma de integrar as pessoas e compartilhar informações. Também digo que redes sociais são espaços onde pessoas podem se encontrar, trocar informação, trocar conhecimento, usar este espaço como oferta e busca de serviços [...] meio ou sistema de comunicação, [...] onde as pessoas se comunicam, passam informações [...] são ferramentas de Web, que comungam. As pessoas se encontram para falar sobre diversos assuntos de interesse comum. O atendimento ao usuário é rede social. Vejo assim, porque tem que [se] definir o que é uma rede social, qual é o conceito de uma rede social, e o que se espera dessa rede, que isso ainda não está claro dentro das organizações. No meu dia a dia profissional me relaciono mais [...] com os usuários e com alguns colegas, bibliotecários, com as pessoas que trabalham com a faxina, com o pessoal do balcão de empréstimo, [...] o pessoal do serviço de referência [...], bolsistas, [...] com a arquivista [...] assistente administrativo [...] e com vários profissionais, daí [com a] direção, [setor de] informática, com toda a biblioteca, [...] com as pró-reitorias, com os departamentos da universidade, diretores de centro de ensino, [...] com o setor técnico [...]. Considerando a relevância das redes sociais na realização das atividades bibliotecárias, vejo mais a questão instrumental que [...] vem [para] contribuir, porque nós ganhamos no tempo, eficiência e eficácia [...] [a rede] vai romper fronteiras [...] [por ser] [...] de forma eficaz [pois, permite] encontrar seus usuários, [para]

trocar informações, [para] enfim usar como ferramenta mesmo. [A] [...] gente [se] atualiza, [é tudo] muito mais rápido. É a maneira que você tem de interagir com as outras pessoas e de disseminar o conhecimento, [...] é [também] uma forma de integrar as pessoas e compartilhar informações [neste caso] [...] vieram [para] ajudar muito os bibliotecários e [também] em qualquer profissão, porque [...] é um meio de comunicação muito fácil [...] [no dia-a-dia] elas servem muitas vezes pra isso também, não só para o usuário se comunicar com a gente, mas [para a] gente também desenvolver nosso trabalho. [...] através das redes a gente consegue se comunicar com as pessoas com mais facilidade, elimina várias barreiras, você tem condições de acompanhar o que está acontecendo em outros lugares, trocar experiência [...] [enfim para] interagir. No meu dia-a-dia de trabalho na biblioteca a rede social [...] [Interfere porque] tem que ter tempo [para] pesquisar, [para] verificar e correr atrás das informações [...] [e no âmbito profissional] a gente é meio cobrado e forçado a usar porque [percebemos que] o usuário, tá usando também. [E como] a gente [está] sempre buscando ele, [precisamos] ir onde ele está, se essa é a melhor maneira que ele tem de comunicar e interagir com a biblioteca, nós temos que ir atrás, nós temos também que usar os mesmos meios [...], por isso a gente percebe que essas ferramentas com certeza são eficazes [...] [para] informar o usuário, [e que] interferem também na atualização [...]. [Então] [...] as redes facilitam, [porém] em grande parte vai depender da outra pessoa de estar também utilizando esta tecnologia [...] [se não poderá estar] bloqueando a comunicação, essa interação, [e] se você não fizer a outra parte da face a face acaba parando tudo e não indo como deveria ser [...] [As redes nos permitem] [...] saber o que os outros bibliotecários estão trabalhando, estão pesquisando [...] [e] estimulam os profissionais a estarem interligados [...] ela promove [...] [e] muito porque a gente está sempre acompanhando as atividades, as tendências [...] é um ponto que, acredito que acontece mais rápido [...] pesquisa e atualização constante [...] é uma maneira que a gente usa [para] poder estar divulgando nosso trabalho na biblioteca [...] [posso dizer que] sou um socializador daquilo que pesquiso. [Logo] [...] vai interferir facilitando a comunicação, ajudando divulgar [a] informação. As atividades planejadas na biblioteca que envolvem redes sociais são [as que] divulgam todas as atividades da biblioteca quando tem um evento, [são as] informações do tipo de oferecimento de cursos, notícias [...] informação sobre aquisição, sobre curso que a biblioteca tá oferecendo [...] [nesse sentido] são os eventos que a gente organiza e que a gente

*divulga [...] serviços novos assim [do] tipo notícias, tudo que tiver de novo serviço, novo produto, a gente utiliza isso [...] é de acordo com a demanda [...]. Todas as atividades [...] toda a informação da biblioteca é postada na rede social, [...] [Para o] usuário estar comunicando com a biblioteca, a biblioteca e o usuário; de trazer as novidades de outras redes sociais, tipo compartilhado, então muita coisa aqui na biblioteca é planejada nesse sentido, uma forma de educação [...] É um enfoque de marketing da biblioteca [...] Todo serviço de capacitação é [...] [e também] o setor de referência, O portal de periódicos [...]. As atividades bibliotecárias que utilizam as redes sociais são a referência, o processo técnico [...] [a] disseminação de informação [...] [e] até estudo de usuário [...] [em geral são] todas as atividades [que de algum modo] estão influenciadas e podendo ser influenciadas pelas redes sociais [...] o Portal [...] [para poder estar] divulgando as atividades [...]. As atividades [que estão] relacionadas com o marketing da biblioteca [...]. [Enfim] [...] qualquer setor que tenha interação com outra pessoa [...]. As redes sociais são funcionalmente importantes porque dão agilidade, atualização, enquanto ferramenta mesmo de Web, contribuem muito com aquilo que a gente desenvolve aqui na biblioteca [...] as redes sociais têm a sua importância como meio de comunicação, [...] a funcionalidade é o compartilhamento de informações e a integração entre as categorias. [...] por causa do tempo. [Mesmo assim] [...] o usuário precisa da figura do bibliotecário, [Para] ser funcional ela tem que ser usada, então, a gente tem que adequar os nossos serviços a essas necessidades. [...] A gente tem que criar o hábito de utilizar mais as redes sociais.*



## 8 INTERPRETAÇÃO DO DSC

A partir do DSC, serão apresentadas algumas ideias consideradas significativas nos discursos obtidos, a fim de compreender de que modo os bibliotecários que atuam em biblioteca universitária pensaram e manifestaram a realidade. Todo o material verbal, o discurso, foi analisado e interpretado como modo de ver a realidade. As representações sociais, segundo Moscovici (2009, p. 216) são “sempre complexas, e necessariamente inscritas dentro de um “referencial de um pensamento preexistente”. Para compreender a realidade desses profissionais, foi tomado como necessário que as ideias por eles expostas fossem teoricamente fundamentadas. Para isso, foram empregadas as teorias de Berger e Luckmann (2009), Elias (2004a) e Moscovici (2009). A fundamentação teórico-metodológica foi o elo entre o discurso e a realidade, e as teorias serviram como recurso para a busca da apreensão e compreensão da realidade social do grupo pesquisado. As ideias destacadas e sua interpretação vêm a seguir:

### 8.1 MÚLTIPLA DEFINIÇÃO DO CONCEITO DE REDES SOCIAIS

Ao pensar nos discursos que foram resgatados durante a análise dos dados obtidos na primeira pergunta “Como você define redes sociais?”, e a fim de conhecer a representação daquela realidade profissional, as afirmações de Moscovici (2009, p. 63) podem esclarecer como o indivíduo vê o mundo. Segundo o autor, “categorizar alguém ou alguma coisa significa escolher um dos paradigmas estocados em nossa memória e estabelecer uma relação positiva ou negativa com ele”. Essa afirmação parte da ideia de que cada indivíduo filtra, internaliza a informação, segundo padrão de pensamento estabelecido na memória.

A despeito disso, os paradigmas mentais possibilitam que os indivíduos distingam e atribuam conceitos ao classificar determinada coisa. Segundo Berger e Luckmann (2009, p. 52), “a realidade social da vida cotidiana é, portanto, apreendida num contínuo de tipificações, que se vão tornando progressivamente anônimas, à medida que se distancia do “aqui e agora” da situação face a face”. Nesse sentido, é possível imaginar determinada coisa, mesmo que esteja distante do referencial, ou melhor, quando indivíduo está distante do objeto pensado. O paradigma mental faz o movimento de articulação entre a imagem e o

suposto objeto. Isso ocorre justamente porque a realidade é dotada de um vasto corpo de conhecimentos, que foram manifestados pela linguagem e compartilhados entre indivíduos daquela realidade, criando assim o sentido, o significado, a simbologia universal das coisas. Diante dessa perspectiva, a realidade social é o conjunto de padrões e tipificações manifestados pela interação entre indivíduos que somam experiências de vida, e a partir dessas experiências tipificadas o indivíduo pode modificar os padrões estabelecidos conforme a necessidade exigida pelo dia a dia.

Por isso, há divergência de pensamento entre grupos, em relação a coisas ou pessoas. Há controvérsia de ideia quando um determinado conceito referido na sociedade se constrói na mente de indivíduos de forma diferente. E o pensar diferente ocorre justamente por que o indivíduo nasce e vive num ambiente social, e pensa individualmente e coletivamente num mesmo ciclo. Além disso, a divergência de pensamento contribui para que haja mudanças e transformações na sociedade, no sentido de ajuste, para que o desconhecido seja conhecido e familiarizado por todos. O processo de familiarização ocorre por meio das representações sociais, que segundo Moscovici (2009, p. 208) “são formadas através de influências recíprocas, através de negociações implícitas no curso das conversações, onde as pessoas se orientam para modelos simbólicos, imagens e valores compartilhados específicos”. Nesse caso, a comunicação é fundamental para dar sentido às coisas, crenças, e modelo simbólico. As representações sociais são construídas através da comunicação e relacionadas pela comunicação no cotidiano. Com isso, os grupos constroem as representações através da comunicação, nas conversas, trocas de ideias entre indivíduos, numa linguagem comum que, de certa forma, vai configurando a estrutura da realidade social.

Dessa forma, a maneira de fazer ou dizer algo pode ser diferente em diversas circunstâncias da vida, e o que pode ser bom em um dado momento pode não ser mais em outro. Os conceitos enraizados ou introduzidos na sociedade é que vão configurar o modo de ação e conduta dos indivíduos, e para entender a representação social é preciso compreender como se constrói na sociedade o conhecimento de senso comum. Marková (2006, p. 191) explica que os indivíduos “nascem num fenômeno simbólico e cultural, e não inventam nada por eles mesmos em suas experiências individuais”. Todo o conhecimento de senso comum é o produto de um pensamento, linguagem e prática social, que estrutura a conduta e ação humana em categorias inteligíveis.

Saber diferenciar no cotidiano o que é certo, e o que é errado, na conduta social, é uma ação involuntária.

Ao conhecer, o indivíduo conceitua, distingue e categoriza diferentes aspectos e coisas no decorrer da vida. E ao distinguir, a mente apreende e compreende as coisas, a partir de um referencial. Esse referencial é que vai permitir a possibilidade de conceituar os fenômenos sociais para sua ação no cotidiano. Os fenômenos sociais são ativados pelo pensamento e através da comunicação de grupos e sociedades, em um processo dialógico, que forma o conhecimento social.

Logo, a primeira pergunta apresentada remete à reflexão sobre o conceito de redes sociais. Com isso, os entrevistados elaboraram como resposta duas posições distintas. A primeira representação dá ênfase à personalidade:

*[...] são pessoas interligadas que podem trocar conhecimentos [...]*

Nessa expressão, o conceito de redes sociais está mais relacionado com a abordagem sociológica. Tal consideração pode ser compreendida segundo a teoria de Berger e Luckmann (2009, p. 46) quando dizem que “a realidade da vida cotidiana é partilhada com outros”. Nesse caso, esse discurso sustenta a ideia de que, no cotidiano, o indivíduo vivencia a troca com outro indivíduo, o partilhar que consiste na doação de experiência vivida para outro indivíduo que está no mesmo meio social. Essa troca é espontânea e simultânea de um indivíduo a outro, fazendo parte do cotidiano social sem ser percebida. Além disso, Berger e Luckmann (2009, p.47) dizem que a troca de experiência acontece “na situação de estar face a face”.

É nesse aspecto que o discurso está ancorado na interação social historicamente conhecida, reconhecida e percebida durante todo o processo social. Para reforçar esta idéia, Moscovici (2009, p. 41) afirma que “pessoas e grupos criam representações no decorrer da comunicação e da operação”. A representação social é produto da linguagem humana, que acontece através de intervenções anteriores (pensamentos cristalizados) aliadas a novas convenções perceptíveis à mente (introdução de nova concepção ou reelaboração daquilo que já existe). Do ponto de vista da teoria dos processos, Elias (1994a, p. 132) diz que “o ser humano singular trabalha com conceitos extraídos de um vocabulário lingüístico e conceitual preexistente, que ele aprende com outras pessoas.” Dessa maneira, tudo na sociedade é construído

socialmente pela expressividade, pela comunicação, num processo contínuo de conceitos preexistentes dotados de sentidos no fazer e viver na sociedade.

Outro conceito de redes sociais foi exposto por alguns dos entrevistados, dando ênfase a instrumentalidade, isto é, relacionando o cotidiano dos bibliotecários com o operar ou com a realização das suas atividades.

*[...] são ferramentas de Web, que comungam; as pessoas se encontram para falar sobre diversos assuntos de interesse comum [...]*

Ao observar esse discurso, é possível verificar que todo conceito está ancorado numa ideia sobre a realidade. Segundo Moscovici (2009, p. 85), “toda explicação depende primeiramente da ideia que nós temos de realidade”. Quando esses participantes anunciam seu conceito de redes sociais o estão relacionando com sua operação no trabalho, isto é, à sua própria realidade como profissional. As representações acerca do conceito redes sociais estão relacionadas, por alguns bibliotecários, à introdução das TIC e ao modo com que estão sendo usadas pelos indivíduos na sociedade atual.

De todo modo, o conhecimento que o indivíduo acumula no decorrer da vida vai definir a sua hierarquia no status sócio-econômico e cultural, e isso se dá pelo que manifesta em seu discurso. Retomando as ideias críticas de Flusser (1983, p. 59) sobre a estrutura de comunicação humana, a sociedade está sofrendo mudanças devido ao modo como está sendo articulada a informação e o conhecimento. A estrutura da comunicação humana se caracteriza principalmente pelo método do discurso. Além disso, ao longo dos anos, e em virtude do desenvolvimento da sociedade, o método de discurso se favorece em relação ao diálogo justamente porque nesse método o objetivo é informar em maior quantidade.

Nesse aspecto, é possível verificar o distanciamento do indivíduo com a sociedade, como se o conceito dado a cada termo fosse destituído do outro, sem fazer relação. O modo como está estruturada a comunicação na sociedade pode ser explicado pela maneira com que a teoria do conhecimento é proferida no meio social. A responsabilidade de cada indivíduo para a sociedade e da sociedade para o indivíduo é relativamente pequena. O diálogo, por sua vez, dá abertura à conversação, e por isso é dotado de responsabilidade. No entanto, está sendo suprimido pela comunicação de massa.

Nesse cenário, o indivíduo se vê diante de várias possibilidades de acesso à informação, por meio das tecnologias de comunicação, ele recebe a informação, lê e internaliza. As possibilidades de discutir e criar novas informações são menores em relação ao discurso mediado pela comunicação de massa. O efeito dessas mudanças resulta em um acúmulo de informação, caracterizando a sociedade como receptora de informação. Assim, com a abertura da disponibilização e transmissão de informação, a sociedade passa a se informar mais, mas, em contrapartida, as informações disponíveis não estão sendo usadas para o debate, para o diálogo que contribuiria na produção de novas informações, que favoreceria o exercício da responsabilidade social.

O discurso das redes sociais sob o foco instrumental, mencionado por alguns entrevistados, está relacionado com a questão da realidade objetiva. Berger e Luckmann (2009, p. 73) dizem que tudo que é inventado e o modo de ver as coisas “são produtos das formações sócio-culturais próprias do homem, e não de uma natureza humana biologicamente fixa”. E mais, é a partir dessa experiência vivida, no sentido social e cultural, que o indivíduo cria hábito. O próprio hábito de ação reforça a ideia de padrão seguido na sociedade, que passa a ser legitimado como modo correto de agir e operar. Porém, para Berger e Luckmann (2009, p. 87), é importante ressaltar que “o produto reage sobre o produtor”. A objetividade e a exteriorização são processos comunicacionais dinâmicos que vão moldando e configurando o modo de pensar em padrão social.

Outro aspecto importante que tem relação com a realidade objetiva são as formas de ação desempenhadas por cada ser humano na sociedade. Segundo Berger e Luckmann (2009, p. 101), essas formas de ação dizem respeito aos papéis que cada indivíduo exerce na sociedade, e para dar sentido têm que ser compreendidas por um vocabulário que tipifique cada indivíduo à sua ação. Isso torna socialmente aceitável que uma ação seja executada por um determinado indivíduo, de maneira a delimitar quem faz o quê e para quem. No caso do bibliotecário, a sua função na sociedade é organizar, disseminar e disponibilizar a informação por diversos meios, e ao incorporar as TIC nas bibliotecas o bibliotecário se vê forçado a seguir o modelo de comunicação humana.

Os papéis referidos por Berger e Luckmann (2009, p. 104) “representam a ordem institucional”. Sob o ponto de vista dos autores, o indivíduo realiza os papéis em dois níveis. O papel do bibliotecário nesse contexto pode ser ilustrado como um indivíduo que tem formação superior e competência para executar tarefas diárias. O segundo nível é representado de maneira mais ampla, referindo-se à necessidade

institucional de conduta, com uso das competências que o profissional está apto a exercer em sua função na sociedade. Os papéis representam as instituições, e desse modo dão sentido à sua existência e permanência no meio social.

Dessa maneira, os papéis desempenhados por cada indivíduo na sociedade vão se modificando, à medida que houver ações provocadas por uma força com sentido externo para interno. Assim, as modificações são meios de impelir o modo de execução de um tipo de serviço, serão agregadas outras atividades à biblioteca, que possam responder satisfatoriamente a uma demanda. Nesse ínterim de incorporação e apropriação de conceitos vão emergindo novas formas de ação de conduta das atividades. As atividades vão sendo configuradas de acordo com a estrutura social, de maneira que essas mudanças possam se aliar aos novos padrões de papéis e ações, que estarão cada vez mais específicas.

## 8.2 AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO COMO INSTRUMENTO PARA INTERAÇÃO

Outra questão importante é como os bibliotecários percebem a utilização das tecnologias como instrumento no âmbito profissional relacionadas com a interação.

*[...] as redes facilitam, [porém] em grande parte vai depender da outra pessoa de estar também utilizando esta tecnologia [...] [se não poderá estar] bloqueando a comunicação, essa interação*

Percebe-se nessa fala a referência à dependência ao uso dos recursos das tecnologias de comunicação entre indivíduos, não só no âmbito profissional, mas em qualquer esfera da vida. Nesse caso, a interação é fundamental na execução de uma tarefa, e o indivíduo tem que estar atualizado quanto ao uso das tecnologias. Porém, não se exclui totalmente a comunicação face a face quando, por alguma razão, houver falhas nos meios de comunicação. Esses meios devem ser alternativas instrumentais de interação, que foram aperfeiçoados ao longo da vida, expandindo o modo de ação e execução das tarefas. Com isso, é possível verificar que as tecnologias facilitam a comunicação, quando estão sendo usadas como meio de comunicação, interação, e não funcionam se não houver interação. Esta ideia pode ser apoiada pelas afirmações de

Elias (1994a, p. 23), quando diz que “cada pessoa singular está realmente presa; está presa por viver em permanente dependência funcional de outras”.

A estrutura social está configurada em rede, sendo que a função que cada indivíduo exerce na sociedade tem relação com outras. Quando mencionadas no discurso, as tecnologias, no contexto social, são vistas como mais um meio de comunicação, que depende de indivíduos para se tornar eficiente. Conforme Elias (1994a, p. 23), “direta e indiretamente, são elos nas cadeias que a prendem”; o próprio fazer e ação do indivíduo estão ligados em cadeia, que é constituída em processo pela sociedade. Se as tecnologias estão fazendo parte do cotidiano do indivíduo, elas serão inseridas nesse contexto, e a participação ativa do ser humano é no sentido de tornar as tecnologias úteis, em termos de ação e execução das tarefas.

Em relação ao novo cenário, Moscovici (2009, p. 2006) afirma que, antes das Grandes Guerras, a sociedade era “fundamentada no trabalho ou na crença, mas [atualmente] ao contrário [está fundamentada] na comunicação ou na produção de conhecimento”. Sob o ponto de vista sociológico, a sociedade é o produto de uma realidade social construída e articulada na comunicação entre indivíduos. Isso se dá justamente pelo fato de o indivíduo estar vivenciando a sociedade do conhecimento, em que a disponibilização e acesso à informação e ao conhecimento estão cada vez mais presentes no cotidiano do indivíduo.

No período anterior, a conversação face a face era o único instrumento de comunicação utilizado pelo homem, e com o passar dos anos foram criadas novas formas de comunicação. Todavia, Berger e Luckmann (2009, p. 57) afirmam que a linguagem vem se manifestando com outros meios, além do conhecido face a face e assim, “posso gritar no escuro ou à distância, falar pelo telefone ou pelo rádio ou transmitir um significado lingüístico por meio da escrita”. Os autores denominam esses diversos meios como sendo o sistema de sinais de segundo grau, que são diferentes formas de comunicação, utilizando como recurso original a linguagem falada. E, quando a tecnologia de comunicação chega à biblioteca, os recursos disponíveis são produto da soma de conhecimento originado pela linguagem compartilhada, de maneira que o meio de comunicação possa ser considerado uma derivação da interação face a face.

No percurso da vida cotidiana, o indivíduo apreende o conhecimento compartilhado, e se vê diante do mundo no qual tudo que surge na sociedade é subproduto do produto. Isso pode ser compreendido especificamente na teoria de Berger e Luckmann (2009),

quando dizem que o universo é produto do indivíduo, ou seja, uma construção social simultânea espontânea no fazer e na ação do cotidiano. A realidade é construída socialmente, por meio da linguagem humana como instrumento de comunicação. O uso da linguagem humana na sociedade em sua totalidade é ao mesmo tempo específico e universal, considerando que dentro do universo há diversas sociedades que possuem particularidade e singularidade em termos de cultura em relação aos demais.

A despeito disso, com base no discurso dos bibliotecários sobre as tecnologias de comunicação como meio e fim das atividades profissionais, de maneira a levar em consideração que a realidade é dotada de objetividade, o bibliotecário se vê no âmbito profissional diante de desafios pragmáticos. No decorrer do curso da formação profissional, o indivíduo adquire conhecimento técnico e especializado para atender a uma necessidade coletiva. Para Berger e Luckmann (2009, p.95), “somente uma pequena parte das experiências humanas são retidas na consciência”. O que é retido na consciência humana como lembrança fica na mente de maneira sedimentada. Por assim dizer, o bibliotecário, como membro de classe profissional, pertence a um grupo de indivíduos que partilham sedimentos intersubjetivos de uma determinada área de conhecimento.

O conhecimento retido é reativado quando numa situação atípica vem à tona e começa a fazer parte do cotidiano. Isso faz com que o bibliotecário se veja confrontado e busque alternativa no seu acervo de conhecimento. Berger e Luckmann (2009, 96) afirmam que “a linguagem fornece os meios para a objetivação e novas experiências, permitindo que sejam incorporadas ao estoque já existente do conhecimento [...], transmitidas na tradição da coletividade em questão”. É possível verificar, segundo o discurso, que a questão sobre as tecnologias de comunicação ainda está sendo sedimentada no corpo de conhecimento profissional, e, para que seja ajustada, faz-se necessário a objetivação institucionalizada quanto ao próprio uso.



### 8.3 REDES SOCIAIS COMO MEIO PARA A INTERAÇÃO ENTRE INDIVÍDUOS

Numa perspectiva tecnológica acerca das redes sociais no ambiente da biblioteca, o discurso professa a negação do e-mail como rede social.

*[...] o e-mail eu não considero uma rede social, porque eu acho que redes sociais ela se implanta naquele tempo presente [...]*

De acordo com esse pensamento, o que fica evidente é a ideia de que as tecnologias no cotidiano estão relacionadas com a prática das atividades, ou à execução operacional em tempo real, e que a rede social como interação se configura no momento presente. Com isso, é reforçada a ideia de redes sociais, discutida no item anterior, do ponto de vista sociológico, em que a interação entre indivíduos tem que acontecer de maneira direta e presente, ou, como se diz atualmente: presencialmente.

A despeito disso, Berger e Luckmann (2009, p. 52) dizem que “a estrutura social é a soma dessas tipificações e dos padrões recorrentes de interação estabelecidos por meio delas”. As tipificações mencionadas pelos autores correspondem a diversos tipos de interações derivadas da interação face a face. As interações ocorrem na medida em que o indivíduo tem contato com o outro, ou seja, no encontro entre indivíduos em um mesmo ambiente. Há níveis de conversa entre indivíduos, pelo contato que se faz com outro indivíduo durante uma troca de informação e seus diversos meios, a exemplo de: e-mail, telefone, recado radiofônico, dentre outros. As tipificações de interações são maneiras de apreender o outro e classificá-lo na relação de convívio. Além disso, o tipo de relação social vai depender da associação que se faz em relação à interação face a face. Quanto mais afastado do conceito tradicional de interação “face a face” o indivíduo estiver, mais tipificações serão estabelecidas em relação ao outro no convívio social.

Outra questão a ser acrescentada é que a interação face a face possibilita apreender o outro amplamente. Berger e Luckmann reforçam essa ideia, quando dizem que “há um intercâmbio contínuo entre minha expressividade e a dele”. Além linguagem verbal, há uma variedade de expressões que são só visíveis quando o encontro ou a interação entre indivíduos ocorre presencialmente. Além disso, para os autores, “nenhuma outra forma de relacionamento social pode produzir a

plenitude de sintomas da subjetividade presente na situação face a face”. Em outras palavras, no contato presencial o indivíduo é plenamente real; apreende o outro, através das expressões contínuas e recíprocas.

Assim, durante todo o processo de socialização, o indivíduo nasce e cresce em um ambiente em que o contato presencial com o outro é mais real, por assim dizer. No decorrer dos anos, outras formas de interação foram introduzidas na sociedade, porém são variações que distanciam do contato face a face, e quanto mais distante do contato face a face, mais o indivíduo se caracteriza como anônimo em relação ao outro.

Então, no discurso, é verificável que o e-mail, para aquele grupo profissional, não é entendido como rede social. Com isso, é possível verificar que o indivíduo, na sua relação com o outro, tipifica e relaciona o nível de aproximação com outros indivíduos. Além disso, a escolha entre as variedades de interação será decidida pelo indivíduo por questões pessoais ou profissionais no seu meio social. O bibliotecário vê o e-mail como um recurso que facilita o compartilhamento de informação, considerado como meio para troca de informação ou conhecimento relacionado com a atividade dentro da biblioteca. Segundo Berger e Luckmann (2009, p. 52), “o grau de interesse e o grau de intimidade podem combinar-se para aumentar ou diminuir o anonimato da experiência”.

O grau de anonimato descrito pelos autores acima pode ser compreendido como forma variante que o indivíduo estabelece no percurso da vida para determinar os modos de comunicação. Visto dessa maneira, a estrutura da comunicação humana vem sendo fragmentada em diferentes graus de aproximação e distanciamento. O uso das tecnologias de comunicação, na sociedade, possibilita fragmentar os meios, e, por conseguinte, a relação entre indivíduos. Assim, ao pensar na estrutura social, pode-se considerar que a sociedade segue significativamente em direção ao anonimato. É perceptível a ênfase que se dá às tecnologias de comunicação na vida profissional e pessoal.

## 8.4 FUNCIONALIDADE DAS REDES SOCIAIS

É possível perceber nesse discurso que a funcionalidade das redes sociais no âmbito profissional foi mais referida. Nesse sentido, a representação social das redes sociais está ancorada na ideia de que há necessidade de esclarecimento sobre a sua funcionalidade na

organização, visto que é perceptível, em termos de conceitos, a sua importância para o desenvolvimento das atividades bibliotecárias.

*[Para] ser funcional ela tem que ser usada. Então, a gente tem que adequar os nossos serviços a essas necessidades. [...] A gente tem que se habituar [e] criar o hábito de utilizar mais as redes sociais.*

Outro aspecto pode ser identificado: como o indivíduo resiste a tudo que é novo. Na teoria de Berger e Luckmann (2009, p. 159), “o hábito e a institucionalização limitam por si mesmos a flexibilidade das ações humanas”. Nesse sentido, em virtude dos fenômenos sociais a realidade é construída e modificada. Os indivíduos no cotidiano resistem às mudanças; os hábitos antigos são conservados pelo fato de serem consideradas como certos pelo senso comum. As modificações e transformações da realidade ocorrem lentamente, sem que o indivíduo se dê conta.

Contudo, como a realidade é construída pelos hábitos socialmente institucionalizados, ao incorporar novos hábitos no cotidiano, o indivíduo começa a questionar e procurar resposta, é nesse momento que surge o conflito ideológico. Nesse sentido, para compreender as manifestações da sociabilidade, o indivíduo começa a assumir seu papel na sociedade como integrante e agente de transformação. É a potencialização da subjetividade humana, que para Berger e Luckmann (2009, p. 174) “começa com o fato de o indivíduo “assumir” o mundo no qual os outros já vivem”. A partir dessa assunção do mundo, o indivíduo se torna ativamente membro da sociedade.

O indivíduo traz consigo um histórico de vida, a socialização primária e a socialização secundária, que reflete o seu modo de agir como membro da sociedade, e a maneira com que o indivíduo realiza as atividades profissionais vai se entrelaçando com a intersubjetividade dada pela presença do outro no ambiente social. Levando em consideração que o ambiente social está dotado de indivíduos, com seus históricos de vida distintos, que se cruzam pelo fato de pertencerem ao mesmo grupo social, o conflito ideológico entra em ação. Berger e Luckmann (2009, p. 196) dizem que, para viver em harmonia, os indivíduos têm que encontrar equilíbrio entre a realidade objetiva e a subjetiva, no cotidiano, assim sendo, têm que “criar procedimentos de conservação da realidade para salvaguardar um certo grau de simetria entre a realidade objetiva e a subjetiva”. Na socialização, estão presentes duas dimensões, a da socialização primária e a da socialização secundária, assim, o indivíduo traz consigo um corpo de conhecimento

que foi vivenciado nessas duas dimensões da sua vida. A socialização primária é mais percebida como segura do que a socialização secundária, visto que a socialização secundária, para Berger e Luckmann (2009, p. 175), “é qualquer processo subsequente que introduz um indivíduo já socializado em *novos setores* do mundo objetivo de sua sociedade”. Assim, com a socialização secundária o bibliotecário assume outro papel na sociedade, que exige dele conhecimento específico, vocabulário e funções para atender a sociedade. Para compreender os desafios e conflitos que os bibliotecários enfrentam a respeito da funcionalidade das redes sociais no ambiente de trabalho, é preciso entender como ocorre o processo de subjetividade, o que pode ser compreendido quando relacionado com a visão de gerações diferentes. De acordo com os dados obtidos para caracterizar o perfil dos participantes foi possível observar que há profissionais com mais tempo de serviço e outros que iniciaram seus serviços biblioteconômicos há aproximadamente dois anos. A formação destes profissionais está relacionada com seu contexto, ou seja, a formação acadêmica e a inserção no mercado de trabalho ocorreram em épocas distintas. Isso contribui para que haja conflitos de idéias entre indivíduos, porque cada um traz consigo a sua formação social e profissional de diferentes épocas, havendo resistência por parte de quem ainda não se familiarizou ou está se adaptando a novas tendências tecnológicas.

Assim sendo, e de acordo com a teoria de Berger e Luckmann (2009, p. 196), tudo que é interiorizado na mente do indivíduo como realidade objetiva está sujeito a mudanças, e isso ocorre pelo fato de o indivíduo estar inserido em um ambiente de socialização, e nesse ínterim cada indivíduo consciente apreende a realidade do modo que a deseje. O equilíbrio entre a realidade objetiva e subjetiva acontece quando o indivíduo conserva o mundo institucionalizado, podendo contribuir para mudanças. Assim, o indivíduo não aceita passivamente mudanças pragmáticas. Essas, quando inseridas e legitimadas, são passíveis de ajustes, no sentido de harmonizar as atividades executadas.

Para reforçar essa ideia, Elias (1994a, p. 130) afirma que a partir do momento em que a sociedade se desenvolve moderna e industrialmente, o indivíduo se vê diante da realidade como entidade autônoma, em que a identidade “eu” se sobressai, em relação à identidade “nós”. É a sociedade do indivíduo sem grupo, ou seja, o indivíduo sem relação com outros. Isso pressupõe que a modernização da sociedade faz com que o indivíduo forçosamente dê mais ênfase à identidade “eu”, justamente por que se vê desde cedo pressionado a

conquistar o seu espaço na sociedade, em termos de especialização exigida no mercado de trabalho.

Mas a identidade “eu” não está desvinculada totalmente da identidade “nós”, o que é possível notar na estrutura social, em que o indivíduo trabalha e adquire conhecimento através e para uma coletividade. Isso é perceptível quando, em uma instituição social como a biblioteca, o discurso sobre as redes sociais é ainda muito vago, mas com notável preocupação dos bibliotecários de estarem inserindo na sua rotina de trabalho as tecnologias de comunicação, para facilitar e auxiliar na execução das atividades. Essa preocupação com o ambiente de trabalho, sob o aspecto da funcionalidade redes sociais, manifestando, no discurso dos bibliotecários, a realidade subjetiva de cada indivíduo, que se manifesta no sentido de encontrar solução, para constituir uma realidade objetiva.

O conceito de redes de Elias (1994a) está associado às sociedades e aos indivíduos, sua dependência e interdependência. Levando em consideração esses aspectos, o indivíduo pode entrar em conflito quando percebe que tem que haver equilíbrio entre a identidade “eu” e a identidade “nós”. Se há conflito ou desacordo, é fruto da deficiência entre a balança do “eu e nós”. Em outras palavras, a maneira dos indivíduos se relacionarem é que vai determinar o rumo da sociedade.

## 8.5 O LUGAR DAS REDES SOCIAIS NA ESTRUTURA SOCIAL HUMANA

Nesse item, foi abstraída do discurso a maneira com que os bibliotecários vêem como realidade as redes sociais, baseando-se no senso comum, que segundo Moscovici (2009, p. 49) constitui o mundo do conhecimento criado pelos indivíduos, que pensam, falam e agem em conjunto, referindo-se a objetos, pessoas e coisas, sem que se transforme em conhecimento especializado. As tecnologias de comunicação, em relação a esse processo, se firmam cada vez mais como instrumento inseparável do indivíduo, que se sente a cada momento sujeito ao instrumental. A seguir, foi destacado o discurso que discorre sobre essa percepção dos bibliotecários em seus cotidianos.

*[nesse sentido] são os eventos que a gente organiza e que a gente divulga [...] serviços novos assim [do] tipo, notícias, tudo que tiver de novo serviço, novo produto, a gente utiliza isso [...] é de acordo com a*

*demanda [...]. Todas as atividades [...] toda a informação da biblioteca é postada na rede social, [...].*

Para compreender essa realidade, foi necessário buscar amparo filosófico em Flusser (2011), que contextualiza a sociedade atual como a sociedade programada. Para o autor, o ponto de partida para compreensão do mundo atual e futuro se dá na abordagem da disciplina de filosofia da fotografia. A filosofia da fotografia, para Flusser (2011, p. 37), permite verificar e compreender, por meio de estudos, a realidade dos indivíduos que se servem da fotografia e dos demais aparelhos que existem em prol e a serviço do homem. Instrumentos criados pelo homem para servi-lo, e que, a despeito da intenção humana, foram tomando outro rumo, já que, ao invés de servirem ao ser humano, passaram a constituir elementos em relação aos quais o homem tornou-se servidor.

Sobre as tecnologias da comunicação, que Flusser (2011, p. 47) destaca de maneira sucinta, é possível verificar o modo com que está sendo estruturada a comunicação humana. Os indivíduos estão sendo absorvidos pelo instrumento de trabalho, numa hierarquia de poder, ou seja, existe uma cadeia de indivíduos que, de acordo com sua função na sociedade, tomam o controle de funções; há o mandante, o pesquisador, o programador, o fabricante e o distribuidor, até chegar ao consumidor. Para Flusser (2011, p.47): “Por conseguinte, não mais vale à pena possuir objetos. O *poder* passou do proprietário para o programador de sistemas. Quem possui o aparelho não exerce o poder, mas sim quem o programa e quem realiza o programa”.

Além do mais, na hierarquia estruturada de poder, quem programa e quem opera, do ponto de vista pragmático, não interage, justamente porque, segundo as explicações de Flusser (2011, p. 25), o indivíduo cria mecanismos com intuito de manipular o mundo, e ao tentar manipulá-lo, o indivíduo se priva de ver o mundo tal como ele é. As barreiras dos programas impõem a cada indivíduo seu lugar como operador do mundo. Ao executar suas tarefas, o indivíduo se limita àquilo que é posto à sua frente, sem poder se manifestar de maneira positiva ou negativa a tais programas.

Nessa mesma perspectiva, Kurz (1995) critica o modo com que a sociedade é caracterizada, como “sociedade do conhecimento”, conceito segundo o qual todos os indivíduos, por meio de instrumentos tecnológicos, estariam tendo mais conhecimento, e, por conseguinte produzindo novos conhecimentos. Essa afirmação, segundo Kurz, remete pensar utopicamente na questão “conhecimento” hoje articulado.

A aquisição do conhecimento ocorre quando o indivíduo consegue usufruir de todos os meios disponíveis que dão acesso à informação, sem estar limitado ou submetido a um comando de terceiro. Assim, no processo de aquisição do conhecimento, o indivíduo se apropria de outros conhecimentos para produzir novo conhecimento. Na sociedade programada, esse processo é limitado, justamente porque o programa de software não faz com que o indivíduo alcance as respostas para gerar conhecimento, já que o indivíduo alcança o conhecimento segundo a determinação do programa, ou seja, limita-se ao que o programa oferece. Dessa forma, a produção e fazeres na sociedade deixam a desejar por estarem à mercê de um programa que determina e estabelece regras. Assim, o indivíduo não pensa mais, está sendo pensado e manipulado por uma máquina que o orienta em suas atividades.

No cotidiano, o indivíduo vivencia a necessidade de um conhecimento sobre o conhecimento. A todo instante, no seu fazer e ação, ele se adapta a um padrão estabelecido, em que nem ele e nem quem programou tem consciência da urgência de pensar sobre a estrutura e configuração da sociedade que não pensa. Permitir que a máquina pense por cada um leva as mentes a seguirem um pensamento programado.

Ao retomarmos a teoria de Berger e Luckmann (2009, p. 129), quando dizem que cada indivíduo dentro da sociedade tem funções diferentes, consideramos que cada um, segundo o quadro social estabelecido na sociedade, de institucionalização e legitimação, permite-se aceitar, de acordo com suas funções, os limites de execução, determinados pela legitimação que justifica a ordem. Dessa maneira, considerando o aspecto da interação estrutural, que remete à ideia de que o indivíduo compreende a sociedade “por que deve realizar uma ação e não outra; e também por que as coisas são o que são”, a partir do momento em que se insere numa ordem comum.

De fato, segundo Moscovici (2009, p. 95), todo o processo de transformação na sociedade pode ser compreendido pelas representações baseadas no senso comum, o que ocorre e reforça-se pela linguagem e comportamento usual. Assim, a partir do momento em que o indivíduo, em seu cotidiano profissional, lida com as tecnologias de comunicação, ele considera que o seu comportamento usual e de pensamento está de acordo com os demais, e, então, isso se torna a realidade. Foi possível verificar nas falas dos bibliotecários que o instrumento tecnológico os limita, e deve-se ter em conta que essa percepção de limitação resulta da múltipla definição do conceito de redes sociais.

O indivíduo não tem consciência de que vivencia a era dos programas que o condicionam. Quando se pensa em interação, numa sociedade programada, se pensa no indivíduo mais conectado, com mais acesso à internet, mais informado, etc. A interação que se vê atualmente é diferente da interação sociológica, cujo sentido foi referido anteriormente, sob o ponto de vista de Berger e Luckmann (2009). A sociedade programada, abordada pelo filósofo Flusser (2011), diz respeito ao modo de interação dos indivíduos, e o distanciamento e autonomia estabelecido pelas máquinas que programam o tipo de interação no ambiente social é imperceptível aos olhos do indivíduo leigo.

Outro ponto relevante a ser mencionado é o fato que, além da distorção da interação tradicional, há também uma inversão dos papéis que cada indivíduo exerce na sociedade. Fundamentando-se na teoria de Berger e Luckmann (2009), acerca da realidade objetiva, pode-se afirmar que o indivíduo está diante de uma crise pragmática, em que as funções legitimadas estão à prova, de maneira que os novos termos utilizados no ambiente de trabalho, como tecnologia de comunicação, automatização e informatização reforçam a ideia de viver em função de algo, que nesse caso é a tecnologia de comunicação, cujos instrumentos não são construídos pelo usuário. Os instrumentos, por serem criados por outros, dão uma visão enquadrada e limitada daquilo que poderiam proporcionar, em termos de livre acesso à informação e ao conhecimento.

Quando Flusser (1983, p. 58) diz que há dois métodos de comunicação - o discurso e o diálogo, sendo que o discurso predomina sobre o diálogo. Por via das tecnologias de comunicação, o indivíduo passou a vivenciar, em seu âmbito social, a condição de ser receptor de informação. Assim, apenas segue a um padrão, pré-estabelecido por quem configura o programa que ele está operando. A liberdade, tão almejada, é ilusória. O indivíduo está cada vez mais preso a um sistema que foi pré-programado, proclamado como recurso que favorece a segurança.

A segurança, que aprisiona os indivíduos, numa sociedade chamada “era da informação”, vem a ser questionada devido ao modo de submissão característico do uso distorcido das novas tecnologias de comunicação. O indivíduo se serve dos instrumentais, mas de maneira limitada, fazendo muitas vezes do uso máquina a única alternativa. O indivíduo se limita ao programa passivamente, deixa de ver o mundo de maneira circular. Essa visão circular diz respeito ao modo de interferir: à medida que o indivíduo consegue ver as amplas possibilidades no dia a



dia, podendo favorecendo a todos. Em contrapartida, a visão linear permite ao indivíduo ver de acordo com a visão da máquina que foi programada segundo as instruções de quem a inventou, ou seja, a satisfação se dá apenas em parte.

## 9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na análise e interpretação dos discursos pode-se ver a ambigüidade que o termo redes sociais apresenta na sociedade atual. A modificação do significado do termo, clássico das ciências sociais, vem das transformações produzidas pela intensificação do uso das modernas tecnologias de comunicação e informação. Dessa forma, foi possível verificar que há um processo de mudança e transformação de pensamento, representado socialmente para esse conceito e isso pode ser demonstrado no modo de fazer e agir dos bibliotecários em seu cotidiano.

Esse estudo revelou um fenômeno social, pois, a partir das falas dos bibliotecários, foi possível compreender e justificar que a ambigüidade do termo redes sociais pode ser explicada analisando-se dois pontos de vista: pelo primeiro ponto de vista, foi identificada a expressão “são pessoas interligadas”, remetendo à ideia da pessoalidade, com ênfase à relação face a face, em consonância com a teoria das ciências sociais, em que a comunicação ocorre de maneira direta e presencial. Já por outro ponto de vista, foi identificada a expressão “são ferramentas de *Web*”, o que significa pensar no fazer e ação relacionado com a instrumentalidade. Nesse sentido, após a inserção das novas tecnologias de comunicação e informação no ambiente da biblioteca, quase todas as atividades estão sendo executadas pelas ferramentas tecnológicas de comunicação.

Articulando os discursos dos bibliotecários aos objetivos específicos desse estudo, foi possível verificar que a compreensão de redes sociais, por parte dos entrevistados, está mais enraizada na definição que foi dada pela sociedade moderna quando as novas TIC se estabeleceram, dessa forma, modificando e diversificando o modo de operar no seu cotidiano. Segundo a minha expectativa como pesquisadora, o conceito de redes sociais apresentado pelos bibliotecários reafirma o esperado. Como se vivência na sociedade, que está em constantes mudanças e transformações, o indivíduo, para justificar determinado fenômeno social, se apropria de conceitos, redefinindo-os de acordo com o novo contexto. No caso dos bibliotecários, isso não é diferente, que consideram que as TIC estão presentes e representam, à sociedade, a interação. As TIC fazem parte da estrutura de comunicação humana, porque estes recursos permitem compartilhar e interagir com outros indivíduos. Tem-se aí a versão mais moderna do conceito originado na sociologia clássica. Por outro lado, o

conceito de interação social, nos discursos coletados, estão também ancorados na dimensão clássica do campo sociológico. Levando em consideração os aspectos descritos acima, é possível perceber, nas falas dos bibliotecários, que a relação de convívio e interação com o usuário e colegas de trabalho faz parte dos fazeres bibliotecários, e, portanto, é impossível excluí-las. Para alguns bibliotecários, as máquinas facilitam o processo de desenvolvimento de algumas atividades, e inclusive a divulgação de serviços e produtos. Eles compreendem que é uma ferramenta para levar o conhecimento aos usuários. Para outros, o contato face a face ainda será o mais eficaz, no sentido de permitir a conversação e o diálogo sobre as necessidades expressas dos usuários. Foi possível verificar que os dois conceitos andam juntos, vinculados em um mesmo contexto. Cada bibliotecário tem sua ideia e pensamento a respeito das redes sociais, e o que elas representam à sociedade.

As distintas concepções dadas pelos entrevistados acerca das redes sociais permitem afirmar com propriedade que, ao mesmo tempo em que as ideias divergem entre si, elas se complementam, justamente porque as redes sociais são, para os entrevistados, meio de comunicação de maneira presencial ou à distância. Isso significa que a estrutura e configuração de comunicação na sociedade contemporânea estão sendo lapidadas pelas TIC, e que o bibliotecário tem que estar atualizado para poder compreender e atender seus usuários. Por isso, a biblioteca, nesse momento, está passando por mudanças e transformações, devido à interferência relacionada com a diversidade tecnológica de uso de informação.

A esse respeito, após a criação e utilização da Internet pela sociedade, o termo “redes sociais” vem sendo articulado como um dos meios de comunicação mais utilizado pelo indivíduo. Os softwares, programados pelos profissionais de informática, servem de exemplos de como a sociedade está inserida no cenário instrumental. As plataformas de web abrangem a estrutura dos instrumentos das novas TIC presentes no cotidiano dos participantes. Ao mesmo tempo em que estão fora do ambiente bibliotecário, plataformas como sites, blogs e demais redes também fazem parte da rotina de trabalho dos bibliotecários, pois configuram e estruturam a sociedade conectada, com mais acesso à informação e mais conhecimento.

Os discursos dos bibliotecários mostraram que as representações acerca das redes sociais estão fundamentadas nesta ideia conceitual que caracteriza a sociedade em rede. Porém, foi revelado que os bibliotecários, no seu ambiente de trabalho, têm dúvidas em relação à concepção que a sociedade impõe acerca das redes sociais nas atividades

bibliotecárias. Sabem que, de certa maneira, têm que ir de acordo com as tendências sociais, justamente porque o usuário também está se comportando de forma diferente em relação à busca de informação, e a biblioteca tem que estar equipada e preparada em termos de recursos materiais e humanos para atender a demanda.

Com isso, os bibliotecários se vêem forçados a considerar concepções estabelecidas na sociedade. Toda a transformação ocorre em um processo, e é construída socialmente. Todo esse processo é lento, de maneira que o indivíduo não percebe as mudanças recorrentes. Irá percebê-las mais claramente quando as mudanças causaram impactos de ordem social. Dessa forma, foi possível verificar, nas falas, que há bibliotecários que sentiram mais as mudanças do que outros, o que traduz um conflito ideológico, enraizado, cristalizado na mente, de maneira a manifestar a resistência.

Os dois modos de ver as redes sociais se interpenetram, são visões de gerações diferentes. Cada indivíduo, com sua singularidade, interage com os demais, e dentro desse círculo de diversidade é que vai formar a sua conduta moral e social. De acordo com os dados coletados para a caracterização do perfil dos bibliotecários, os conceitos de redes sociais dos participantes podem ser relacionados com a faixa etária dos bibliotecários, para compreender a diversidade conceitual. Foi constatado que há gerações distintas que pensam e agem de forma diferente, pois o processo de formação acadêmica e a inserção no mercado de trabalho dos profissionais foram vivenciados em diferentes contextos. Outro ponto importante a ser destacado é que, dentre os bibliotecários entrevistados, os seus pontos de vista são divergentes, mas inesperadamente se convergem com os demais, justamente por causa das motivações que cada indivíduo carrega em si no vasto campo de interesses, contribuindo para dar sentido às representações sociais.

Isso quer dizer que a diversidade de indivíduos vem a contribuir na transformação da sociedade, pois a partir do momento em que o indivíduo questiona, reflete e expõe suas ideias ao mundo está favorecendo a mudança e favorecendo que outros indivíduos questionem. Esse movimento permite compreender a sociedade e o ajustamento das representações sociais de modo dinâmico. Há diversos indivíduos, cada qual com sua realidade, porém é relevante mencionar que, apesar das diferenças existentes, os indivíduos estão inseridos em um mesmo contexto social, fazendo com que as trocas de ideias sejam efetivamente ativadas, pelos conflitos que surgem no decurso da vida.

Esses conflitos, que refletem distintas formas de apreensão do outro, mostram que o discurso dos bibliotecários entra em confronto, em

relação ao que ocorre no ambiente de trabalho, sejam, esses outros, colegas de profissão ou usuários.

Assim, há um diálogo entre as expectativas de cada membro da sociedade, que diz respeito ao que se espera de si próprio e do outro, na troca de informação e feedback. Com esse processo, ele compreende, em última instância, sua identidade como ser único e social. E esse ser único e social é transformado e modificado pelos fatores externos, que de forma direta e indireta vêm a interferir no seu meio. Nesse ínterim, surge outra questão, a intersubjetividade, a partir do momento em que o indivíduo está inserido e participa no meio social e se questiona sobre o que pode esperar da sociedade e o que a sociedade pode esperar dele, efetivamente fazendo parte da sociedade como agente ativo.

Do ponto de vista funcional, as tecnologias de comunicação representam uma inovação que trouxe mudanças pragmáticas. Na perspectiva dos bibliotecários, a funcionalidade das redes sociais é positiva, em termos de agilidade, de compartilhamento de informação e conhecimento, e também para a atualização. No entanto, é também desfavorável, porque, para os bibliotecários entrevistados, não se sabe seguramente qual a função das redes sociais nas organizações. Os discursos dos bibliotecários revelam a dificuldade de se adequar, na biblioteca, as redes sociais aos serviços e produtos oferecidos às necessidades dos usuários.

Assim, se o bibliotecário no seu cotidiano profissional tiver a possibilidade de compreender o modo como as redes sociais estão sendo configuradas e estruturadas na sociedade, poderá agir de maneira mais segura em relação aos conflitos. Foi revelada a relevância de se discutir as concepções de redes sociais presentes atualmente, com o caráter de informação e conhecimento. Em outras palavras, saber como estão sendo configuradas e estruturadas a informação e o conhecimento na sociedade possibilita a biblioteca rever seus objetivos e metas como instituição fundamental do saber científico e social.

Outra questão que carece esclarecimentos por parte dos bibliotecários diz respeito ao hábito de uso das TIC. Identificou-se a necessidade de se criar hábito quanto ao uso das tecnologias de comunicação na biblioteca, de maneira a tirar maior proveito das tecnologias de comunicação, partindo do pensamento de que a sociedade tem que se servir dos instrumentos, e não viver em função dos instrumentos. A diversidade de opiniões em relação à questão do hábito de uso, mencionada pelos bibliotecários, remete à diversidade de indivíduos nesse ambiente, o que pode ser verificado quando se menciona o quadro funcional interno da instituição, que são: todos os

funcionários, e inclusive estagiários da biblioteca; e quadro externo de usuários que são: todos os alunos, professores, funcionários, ou seja, toda a comunidade.

Ao pensar na questão do uso das TIC habitualmente, os bibliotecários, em seus discursos, enfatizam a preocupação sobre a utilidade instrumental das mesmas ao usuário, que vai utilizar esses recursos na busca de informação. Assim como o bibliotecário tem que estar preparado, em termos de conhecimento, quanto ao uso das ferramentas de comunicação, o usuário também precisa ter habilidades informacionais. Nas falas dos bibliotecários, o usuário está sendo olhado de maneira diferenciada por esse profissional, justamente porque, principalmente nesse ambiente, ocorre o processo de busca e obtenção da informação, e o profissional que ali atua tem a consciência de seu papel social, que consiste em auxiliar na busca da informação e estimular o processo de aprendizagem, com o uso das diversas ferramentas disponíveis na biblioteca.

Contudo, foi possível identificar que os bibliotecários dão importância à autonomia dos usuários quanto ao uso dos diversos recursos e fontes de informações que ali estão disponíveis. Isso porque a biblioteca não tem profissionais suficientes para auxiliar na busca de informação, e essa autonomia faz parte de uma nova caracterização de usuário, possivelmente favorecida pelas TIC no cotidiano.

Por outro lado, quando as ferramentas disponíveis não são suficientes para que o usuário atinja seus objetivos, os bibliotecários auxiliam na busca alternativa que podem servir como fonte de informação, como outras instituições, pessoas e muitos outros recursos. Assim, o processo de identificação e disponibilização da informação pode ser executado utilizando os outros meios de comunicação disponíveis atualmente, ou seja, telefone, e-mail, ou interação face a face. Os discursos dos bibliotecários que têm a concepção de redes sociais calcada nas ciências sociais revelam uma concepção das redes como meio na busca de informação, e que buscar por meio de instrumentos tecnológicos ou pela relação face a face não faz muita diferença, considerando que o importante é a satisfação informacional do usuário.

Dessa maneira, segundo os referidos discursos dos entrevistados, as redes sociais instrumentais (TIC) vieram para ajudar em parte alguns dos serviços bibliotecários. Observou-se que alguns dos bibliotecários preferem utilizar os recursos tradicionais, e recorrer aos recursos tecnológicos quando não conseguem suprir as necessidades de informação de seus usuários. Os serviços estão disponíveis na versão

*online*, ou seja, no *site* da BU. Com isso, o usuário tem a possibilidade de acessar de casa, ou de outro local as informações que estão disponibilizadas no portal da biblioteca. Estão disponíveis as informações sobre o acervo da biblioteca, o usuário tem a possibilidade de renovação, reserva de livros, pode acessar as bases de dados, as notícias e demais informações. O modo como estão sendo estruturadas e configuradas as informações da biblioteca para o usuário reforça a ideia de autonomia. Atualmente, se busca favorecer esse perfil, do usuário mais interativo em relação a todos os recursos disponíveis na biblioteca, autônomo.

Outra questão que foi levantada pelos bibliotecários durante as entrevistas e considerada relevante: a questão da instrumentalidade. Ou seja, tanto os bibliotecários como os usuários estão vivenciando uma sociedade mais instrumental. Para todo serviço há uma máquina, um instrumento que serve de auxílio para qualquer fazer em sociedade, e na biblioteca não é diferente. Os bibliotecários estão focados na ideia de que os instrumentos facilitam algumas questões relacionadas com as atividades que estão sendo executadas na biblioteca, mas consideram que em outras questões TIC dificultam. A explicação da dificuldade mencionada pelos bibliotecários está calcada na ideia de proporção, ou seja, à medida que se cria novos serviços haverá mais demanda, e isso exigirá mais profissionais qualificados, mais recursos humanos capacitados, e isso pressupõe treinamento de funcionários. Ao treinar a equipe da biblioteca, o atendimento aos usuários fica comprometido, justamente por não dispor a biblioteca do número suficiente de bibliotecários para suprir a demanda.

De modo geral, a concepção de redes sociais, presente nos discursos dos bibliotecários, como fenômeno representativo, pode ser compreendida como sendo algo apreendido pela sociedade e que atinge o ambiente da biblioteca. Foi possível conferir a relação de interação entre indivíduos em um processo que configura e estrutura a sociedade. É nesse contexto que os bibliotecários se vêem interagindo com os usuários. A diversidade de usuários, imposta pela sociedade, nesse ambiente, possibilita estabelecer e consolidar o modo em que estará estruturada a biblioteca, em termos de serviços e produtos que serão oferecidos.

À medida que a sociedade avança, ocorrem transformações, fazendo com que as demais comunidades se adaptem às exigências externas provocadas pelos fenômenos. Para cada ambiente social há um desafio a enfrentar. No caso da biblioteca, a percepção desse ambiente como essa teia que se liga aos demais pontos pode ser identificada

através da nova maneira de pensar dos bibliotecários, que relacionam a sua função à necessidade de informação da sociedade. A ideia de rede em termos de interação na aquisição de conhecimento e que cada membro social participa ativamente no processo de desenvolvimento social ficou mais firme e clara quando as TIC foram introduzidas na sociedade.

É visto que o caminho trilhado por cada um ocorre em um processo paralelo às mudanças, sem que questione o porquê de certas imposições originadas pela sociedade. Questiona-se se o mundo hoje vivencia a crise da balança “nós-eu”, mencionada por Elias (2004)? Como encontrar respostas, se o pêndulo tende a favorecer a identidade “eu”, sem levar em consideração a dimensão que envolve o “nós”? Quais as providências a serem tomadas como ponto de partida para compreender a realidade social? Pode o “eu” aceitar a realidade, quando considera que essa apenas favorece uma pequena parcela da população? São questionamentos a serem refletidos com intuito de prever as situações inesperadas, de maneira a ajustar as necessidades.

Conclui-se que a percepção dos bibliotecários acerca das redes sociais pode ser explicada pelo modo como está sendo disseminada a concepção do termo na sociedade. Nos discursos, foi possível verificar que o termo “redes sociais” tem distintas percepções, relacionadas com a atualização, agilidade e facilidade, em termos de informação e conhecimento, voltado para o bibliotecário individualmente. No entanto, tendo em vista a coletividade, representada pelos usuários, a concepção está associada à disponibilização do acesso às informações para os usuários. As dimensões individuais e coletivas têm que se harmonizar, já que o bibliotecário presta serviços informacionais aos usuários, e os usuários utilizam dos diversos recursos informacionais disponíveis na biblioteca para satisfazer sua necessidade informacional.

Assim, as perguntas expostas no parágrafo anterior remetem à reflexão quanto à conduta de cada membro social, sejam esses o bibliotecário ou o usuário. Percebemos que esse diálogo da individualidade com coletividade (constituída por indivíduos) vem crescendo em importância a cada dia. O que se vê na sociedade é a fragmentação de uma sociedade de individualistas dentro de uma coletividade, justamente pelo distanciamento social modelado pela estrutura e configuração dos meios de comunicação. À luz das ciências sociais, as novas TIC estariam ajustando a sociedade em um rumo cada vez mais individualista, em que as tipificações derivadas das interações sociais, abordadas por Berger e Luckmann (2009), estão se afastando do contato físico, face a face, típico da socialização secundária.



Porém, a sociedade diz justamente o contrário, afirma-se que o indivíduo está mais conectado com o mundo e com outros indivíduos, rompendo fronteiras. Mas o que parece é que a sociedade está presenciando a distorção da liberdade do indivíduo, no fluxo das informações e conhecimentos inseridos pelas novas TIC. Em outras palavras, o indivíduo se comunica por meio da máquina, o computador. O computador permite a cada indivíduo o limite de uso, porque está estruturado e configurado de acordo com um programa estabelecido.

Ao se comunicar por meio desse instrumento o indivíduo sente no cotidiano um enfraquecimento de laços sociais, no sentido de estar distante do outro em relação à comunicação face a face. Tudo isso faz com que a sociedade fique mais fragmentada, assim, fica difícil visualizar a concepção de sociedade e indivíduo abordada por Elias (1994), quando diz que tudo está relacionado, sociedade e indivíduo e indivíduo e sociedade, sem ordem de início e fim, apenas um elemento complementando o outro e dando sentido à realidade social.

O A dimensão individual está presente na sociedade e pode ser identificada nos discursos dos bibliotecários, quando dizem que se relacionam mais com os funcionários e estagiários na biblioteca do que com os usuários. Nesse sentido o usuário (sociedade maior) fica em segundo plano. As questões a seguir servem de ponto de partida à reflexão, no sentido de discutir o fazer e ação da biblioteca na “sociedade de informação”: Como posso estar mais conectado, se me afasto do meu usuário? Como posso compreender a “sociedade de informação” se existe falha na atuação da biblioteca, em termos de serviços? O que realmente quer a biblioteca, fazer a conexão, ou afastar seus usuários? De que maneira o bibliotecário está contribuindo na transformação da sociedade?

## REFERÊNCIAS

ACIOLI, S. Redes sociais e teoria social: revendo os fundamentos do conceito. **Informação & Informação**, Londrina, vol. 12, n. esp., 2007. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1784>>. Acesso em: 5 mai 2009.

AGUILERA, J. L. **Redes sociales**: situación y tendencias en relación a la información y la documentación. [s. l.]: Baratz, 2009. Disponível em: <[www.javierleiva.info/informe-sobre-redes-sociales](http://www.javierleiva.info/informe-sobre-redes-sociales)>. Acesso em: 5 ago. 2010.

ALVÂNTARA, A. M.; VESCE, G. E. P. As representações sociais no discurso do sujeito coletivo no âmbito da pesquisa qualitativa. **Anais VIII EDUCERE e III CIAVE**. Curitiba: PUCPR, 2008. Disponível em: <[http://www.pucpr.br/eventos/educere/educere2008/anaais/pdf/724\\_599.pdf](http://www.pucpr.br/eventos/educere/educere2008/anaais/pdf/724_599.pdf)>. Acesso em: 12 de jun. 2009.

ALMEIDA, C. C. Discurso do sujeito coletivo: reconstruindo a fala do “social”. In: VALENTIM, Marta L. P. (Org.). **Métodos qualitativos de pesquisa em Ciência da Informação**. São Paulo: Polis, 2005.

AYRES, B. R. C. Os centros de voluntários brasileiros vistos como uma rede organizacional baseado no fluxo da informação. **DataGramZero**: Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, vol. 2, n. 1, fev. 2001. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/fev01/F\\_I\\_aut.htm](http://www.dgz.org.br/fev01/F_I_aut.htm)>. Acesso em: 5 mai 2009.

BAPTISTA, S. G.; CUNHA, M. C. da. Estudos de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, vol. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11.pdf>>. Acesso em: 13 de jul. 2011.

BERGER, P. L.; LUCKMANN, T. **A construção social da realidade**. 30. ed. Petrópolis: Vozes, 2009.

BUARQUE, C. **A aventura da universidade**. São Paulo: UNESP, Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1994.

BUCCI, M. A. M., MENEGHEL, P. da S. Tecnologias e ferramentas gratuitas da internet e sua aplicação aos programas de aprimoramento profissional à distância de equipes em bibliotecas universitárias. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, vol.4, n.2, p. 52-63, jul./dez. 2008. Disponível em: <<http://www.febab.org.br/rbbd/ojs-2.1.1/index.php/rbbd/article/view/106/122>>. Acesso em: 9 de maio 2010.

BURKE, P. **Uma história social do conhecimento**: de Gutenberg a Diderot. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

CARDOSO, A. S. **Características estruturais e funcionais das redes de apoio social de idosos participantes e não participantes de um programa de atividade física**. Florianópolis, 2009. 163 f. Dissertação (mestrado) – Universidade do Estado de Santa Catarina. Disponível em: <[http://www.tede.udesc.br/tde\\_busca/arquivo.php?codArquivo=1647](http://www.tede.udesc.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=1647)>. Acesso em: 22 de fev. 2010.

CASPER, G. ISER, W. **Futuro da universidade**. Rio de Janeiro: EdUERJ, 2002.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. 11. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2008. (A era da informação: economia, sociedade e cultura; v. 1)

CENDÓN, B. V. Sistemas e redes de informação. In: Coord. Marlene de Oliveira. **Ciência da informação e biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. Belo Horizonte: UFMG, 2005.

CHARLE, C.; VERGER, J. **História das universidades**. São Paulo: Universidade Estadual Paulista, 1996.

CHAUÍ, M. **Escritos sobre a universidade**. São Paulo: UNESP, 2001.

CUNHA, J. C. **Inteligência competitiva desenvolvida por meio de redes sociais**. Brasília, 2006. 105 f. Dissertação (mestrado) Universidade de Brasília. Disponível em: <[http://bdt.bce.unb.br/tesesimplificado/tde\\_busca/arquivo.php?codArquivo=322](http://bdt.bce.unb.br/tesesimplificado/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=322)>. Acesso em: 22 de fev. 2010.

CUNHA, M. V. da. O papel social do bibliotecário. **Encontros Bibli:** revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, n. 15, 1º sem. 2003.

CUNHA, M. B. da. A biblioteca na encruzilhada. **DataGramZero:** Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, vol.11, n.6 dez. 2010. Disponível em:  
<[http://www.datagramazero.org.br/dez10/Art\\_07.htm](http://www.datagramazero.org.br/dez10/Art_07.htm)>. Acesso em: 10 de junho 2011.

DUVEEN, G. O poder das idéias. In: MOSCOVICI, S. **Representações sociais: investigações em Psicologia Social**. 6. ed. Petrópolis: Vozes, 2009.

ELIAS, N. **A sociedade dos indivíduos**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1994(a).

\_\_\_\_\_. **O processo civilizador**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993. v. 2. Formação do estado e civilização.

\_\_\_\_\_. **Sobre o tempo**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 1998(a).

\_\_\_\_\_. **Envolvimento e alienação**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1998(b).

\_\_\_\_\_. **Teoria simbólica**. Oeiras: Celta, 1994(b).

FARR, R. M. Representações sociais: a teoria e sua história. In: GUARESCHI, P. A. e JOVCHELOVITCH, S. (Org.). **Textos em representações sociais**. 10. ed. Petrópolis: Vozes, 2008.

FAVERO, M. de L. de A. **Universidade do Brasil I: das origens à construção**. Rio de Janeiro: UERJ, 2000.

FLUSSER, V. **Pós-história: vinte instantâneos e um modo de usar**. São Paulo: Duas Cidades, 1983.

\_\_\_\_\_. **Filosofia da caixa preta**: ensaios para uma futura filosofia da fotografia. São Paulo: HUCITEC, 1985. Disponível em: <<http://netart.incubadora.fapesp.br/portal/referencias/FILOSOFIADAC AIXAPRETA.pdf>>. Acesso em: 6 de maio 2010.

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. São Paulo: Annablume, 2011.

\_\_\_\_\_. **Bodenlos**: uma autobiografia filosófica. São Paulo: Annablume, 2007.

JACOB, C. Ler para escrever: navegações alexandrias. In: BARATIN, M; JACOB C. **O poder das bibliotecas**: a memória dos livros no Ocidente. 2. ed. Rio de Janeiro: UFRJ, 2006.

KURZ, R. [Internet]. Texto. **A ignorância da sociedade do conhecimento**: estágio final da evolução intelectual moderna será uma macaqueação de nossas mais triviais ações por máquinas? [local desconhecido] Robert Kurz, c1991-2011 Disponível em: <<http://obeco.planetaclix.pt/robertkurz.htm>>. Acesso em mai. 2011.

LAPERRIÈRE, A. Os critérios de cientificidade dos métodos qualitativos. In: POUPART, J. et al. (Org.). **A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos**. Petrópolis: Vozes, 2008.

LATOUR, B. Redes que a razão desconhece: laboratórios, bibliotecas, coleções. In: BARATIN, M; JACOB, C. **O poder das bibliotecas**: a memória dos livros no Ocidente. 2. ed. Rio de Janeiro: UFRJ, 2006.

LE COADIC, Y. **A ciência da informação**. 2. ed. Tradução de Maria Yêda F. S. de Figueiras. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2004.

LEFEVRE, F.; LEFEVRE, A. M. **Depoimentos e discursos**: uma proposta de análise em pesquisa social. Brasília: Líber Livro, 2005. Série Pesquisa; 12.

LÉVY, P. **A conexão planetária**: o mercado, o ciberespaço, a consciência. São Paulo: 34, 2001.

\_\_\_\_\_. **Cibercultura**. 2. ed. São Paulo: 34, 2000.

LINS, I. Novos espaços de leitura e a disseminação da informação. In: CINFORM. ENCONTRO NACIONAL DE CIENCIA DA INFORMACAO, n. 6, p. 14-17, jun., 2005, Salvador. **Anais do VI CINFORM**. Salvador: Editora da Universidade Federal da Bahia, 2005. Disponível em: <[www.cinform.ufba.br/vi\\_anais/docs/IvanaLins.pdf](http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/IvanaLins.pdf)>. Acesso em: 23 de fev. 2010.

MARCELINO, S. C. A contribuição da biblioteca para a construção do conhecimento no Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (INPE). **Ciência da Informação**. Brasília, vol. 38, n. 2, p. 80-95, maio/ago. 2009. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1090>>. Acesso em: 17 de fev. 2010.

MARKOVÁ, I. **Dialogicidade e representações sociais**: as dinâmicas da mente. Petrópolis, RJ: Vozes, 2006.

MARTELETO, R. M. Análise de redes sociais: aplicação nos estudos de transferências da informação. **Ciência da Informação**. Brasília, vol. 30, n. 1, p. 71-81, jan./abr. 2001(a). Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S01001965200100000009&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S01001965200100000009&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt)>. Acesso em: 15 de maio 2009.

\_\_\_\_\_. Confronto simbólico, apropriação do conhecimento e produção de informação nas redes de movimentos sociais. **DataGramaZero: Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, vol. 2, n. 1, fev. 2001(b). Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/fev01/F\\_I\\_aut.htm](http://www.dgz.org.br/fev01/F_I_aut.htm)>. Acesso em: 5 de maio 2009.

\_\_\_\_\_; SILVA, A. B. de O. Redes e capital: o enfoque da informação para o desenvolvimento local. **Ciência da Informação**, Brasília, vol. 33, n. 3, p. 41-19, set./dez. 2004. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0100-19652004000300006&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0100-19652004000300006&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt)>. Acesso em: 18 de maio 2009.

\_\_\_\_\_; TOMAÉL, M. I. A Metodologia de Análise de Redes Sociais (ARS). In: VALENTIM, M. L. P. (Org.) **Métodos qualitativos de pesquisa em Ciência da Informação**. São Paulo: Polis, 2005.

MASLOW, A. H. **A theory of human motivation**. Psychological Review, v. 50, 2004.

MATTELART, A. **A globalização da comunicação**. Bauru, SP: EDUSC, 2000.

\_\_\_\_\_; MATTELART, M. **História da teoria da comunicação**. 9. ed. São Paulo: Ed. Loyola, 2006.

MCGARRY, K. **O contexto dinâmico da informação**: uma análise introdutória. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1999.

MEIS, L. de. **Ciência, educação e o conflito humano-tecnológico**. 2. ed. rev. ampl. São Paulo: SENAC São Paulo, 2002.

MORAES, R. B. de. **Livros e bibliotecas no Brasil colonial**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos; Livros, 2006.

MOSCOVICI, S. **Representações sociais**: investigações em psicologia social. 6. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

MORIGI, V. J. PAVAN, C. Tecnologias de informação e comunicação: novas sociabilidades nas bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, vol. 33, n. 1, p. 117-125, jan./abr. 2004.

Disponível em:

<<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/72/69>>. Acesso em: 17 de fev. 2010.

NECKEL, Roselane; KÜCHLER, Alita Diana Corrêa. **UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. UFSC 50 anos**: trajetórias e desafios. Florianópolis: UFSC, 2010.

NEVES, M. J. **A participação internacional das organizações não governamentais por meio de redes sociais: a rede brasileira pela integração dos povos**. São Paulo, 2007. 116 f. Dissertação (mestrado) Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Disponível em: <[http://www.sapientia.pucsp.br/tde\\_busca/arquivo.php?codArquivo=4741](http://www.sapientia.pucsp.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=4741)>. Acesso em: 22 de fev. 2010.

OLIVEIRA, M. de et. al. Ciência da informação e biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação. In: CENDÓN, B. V. **Sistemas e redes de informação**. Belo Horizonte: UFMG, 2005.

OLIVEIRA, T. Universidades medievais: a preservação de uma instituição educacional. **Varia História**, Belo Horizonte, vol. 23, n. 37, p. 113-129, jan./jun. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/vh/v23n37/v23n37a07.pdf>>. Acesso em: 30 de jul. de 2011.

ORTEGA y GASSET, J. **Missão do bibliotecário**. Brasília: Briquet de Lemos; Livros, 2006.

PAIVA, M. R.; TORINO, L. P.; TORINO, E. Biblioteca universitária pública e o uso da tecnologia da informação nos seus serviços In.: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSÁRIAS 15. : 2008. : São Paulo, SP. **Anais...** São Paulo [s. n.], 2008. Disponível em: <[http://riut.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/48/1/EVE\\_Paiva,%20Torino,%20Torino.pdf](http://riut.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/48/1/EVE_Paiva,%20Torino,%20Torino.pdf)>. Acesso em: 13 de jul. de 2011.

PINHEIRO, L. V. R.; LOUREIRO, J. M. M. Traçados e limites da ciência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, vol. 24, n. 1, [s. p.], 1995. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/issue/view/1/showToc>>. Acesso em: 4 de maio 2011.

PINHEIRO, M. de A. Cultura dos links: conjunção e conexão nas redes. **Revista FAMECOS**. Porto Alegre, n. 32, abril de 2007, quadrimestral. Disponível em: <<http://revcom.portcom.intercom.org.br/index.php/famecos/article/view/File/1968/1784>>. Acesso em: 20 de set. 2010.

PIRES, A. P. Amostragem e pesquisa qualitativa: ensaios teóricos e metodológicos. In: POUPART, J. et al. (Org.). **A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos**. Petrópolis: Vozes, 2008.

POUPART, J. A entrevista de tipo qualitativo: considerações epistemológicas, teóricas e metodológicas. **A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008.



PRADO, H. de A. **Organização e administração de bibliotecas**. 2. ed. rev. São Paulo: T. A. Queiroz, 2003.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na Internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009.

RIBEIRO, D. **A universidade necessária**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1969.

RODRIGUES, J. L.; TOMAÉL, M. I. As redes sociais e o uso da informação entre os pesquisadores de alimentos funcionais da UEL. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, vol. 6, n. 1, p. 15-37, jul./dez. 2008. Disponível em: <<http://polaris.bc.unicamp.br/seer/ojs/viewarticle.php?id=146&layout=abstract>>. Acesso em: 18 de maio 2009

SARACEVIC, T. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, vol. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em: <<http://www.scribd.com.br/doc/6837453/Tefko-Saracevic-Ciencia-da-informacao-origem-evolucao-e-relacoes>>. Acesso em: 01 de nov. 2010.

SILVA, A. B. de O. et. al. Análise de redes sociais como metodologia de apoio para a discussão da interdisciplinaridade na ciência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, vol. 35, n. 1, p. 72-93, jan./abr. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n1/v35n1a09.pdf>>. Acesso em: 23 de ago. 2009.

SORDI, J. O. de. **Administração da informação: fundamentos e práticas para uma nova gestão do conhecimento**. São Paulo: Saraiva, 2008.

SORIA, M. G. C. El vínculo interactivo biblioteca universitaria-usuario en el siglo XXI: algunas consideraciones para fortalecer este relacionamiento. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, Brasil, vol. 7, n.13, p.1-12, 2002. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/95/5211>>. Acesso em: 18 de fev. 2010.

SUGAHARA, C. R.; VERGUEIRO, W. Aspectos conceituais e metodológicos de redes sociais e sua influência no estudo de fluxos de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.7, n. 2, p. 102-117, jan./jun. 2010. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/viewarticle.php?id=237>>. Acesso em: 4 de maio 2010.

THOMPSON, John B. **A mídia e a modernidade**: uma teoria social da mídia. 3. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2001.

TOMAÉL, M. I. et al. Das redes sociais à inovação. **Ciência da Informação**. Brasília, vol. 34, n. 2, p. 93-104, maio/ago. 2005. Disponível em:

<[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0100-19652005000200010&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0100-19652005000200010&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt)>. Acesso em: 18 de maio 2009.

\_\_\_\_\_. Redes de conhecimento. **DataGramaZero**: revista de ciência da informação, Rio de Janeiro, vol. 9, n. 2, abr. 2008. Disponível em <[http://www.dgz.org.br/abr08/Art\\_04.htm](http://www.dgz.org.br/abr08/Art_04.htm)>. Acesso em: 11 de out. 2010.

VAZ, P. Mediação e tecnologia. In: MARTINS, F. M.; SILVA, J. M. (Org). **Genealogia do virtual**: comunicação, cultura e tecnologia do imaginário. 2. ed. Porto Alegre: Sulina, 2008.

WOLFF, R. P. **O ideal da universidade**. São Paulo: Universidade Estadual Paulista, 1993.

## APÊNDICES

**APÊNDICE 1 - Carta de Apresentação (CA)**

Ilmo(a) Sr.(a)  
Nome do(a) diretor(a)  
Diretor(a)

Prezado(a) Sr.(a)

GYANCE CARPES, mestranda do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, do Centro de Ciências da Educação, da Universidade Federal de Santa Catarina (PGCIN/UFSC), vinculada ao Programa através da matrícula 200903365, sob minha orientação de pesquisa, dirige-se a essa biblioteca com o intuito de realizar entrevista junto ao profissional bibliotecário que nela atua sobre a temática proposta no seu projeto de pesquisa “PERCEPÇÃO DE BIBLIOTECÁRIOS UNIVERSITÁRIOS QUANTO À RELEVÂNCIA DAS REDES SOCIAIS PARA O SEU COTIDIANO PROFISSIONAL”.

Atenciosamente,

---

Local e data

---

Francisco das Chagas de Souza  
Doutor em Educação (PGCIN/UFSC)  
Orientador

## APÊNDICE 2 - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

Eu, Gyance Carpes, aluna do Programa de Mestrado em Ciência da Informação, do Centro de Ciências da Educação, da Universidade Federal de Santa Catarina (PGCIN/UFSC), matrícula 200903365, estou desenvolvendo a pesquisa “Percepção de bibliotecários universitários quanto à relevância das redes sociais para o seu cotidiano profissional” para conhecer a percepção dos bibliotecários atuantes na Biblioteca Universitária da UFSC quanto à contribuição oferecida pelas redes sociais para a sua atuação no dia a dia. Para participar da pesquisa foram selecionados os funcionários bibliotecários vinculados a Universidade Federal de Santa Catarina UFSC e você foi um dos profissionais selecionados. Neste momento, em que ocorre a formalização deste aceite, informo que a sua participação nesta pesquisa será por meio de entrevista gravada e que os colaboradores não serão, nela, identificados, por seus nomes. Após a defesa da dissertação resultante desta pesquisa apresentarei o conjunto desses dados. Os fundamentos deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) estão estabelecidos e garantidos na Resolução 196, de 10 de outubro de 1996<sup>15</sup>, do Conselho Nacional de Saúde (CNS), que dispõe sobre as diretrizes e normas regulamentares de pesquisas envolvendo seres humanos, e normas complementares.

\_\_\_\_\_  
Pesquisadora

\_\_\_\_\_  
Orientador

Eu \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, Fui esclarecido (a) sobre a pesquisa “Percepção de bibliotecários universitários quanto à relevância das redes sociais para o seu cotidiano profissional”, e concordo que o conteúdo de minha entrevista seja utilizada para a realização deste estudo.

\_\_\_\_\_  
Local e data

\_\_\_\_\_  
Assinatura e RG

<sup>15</sup> Texto integral disponível em: <http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/1996/Reso196.doc>. Acesso em: 18 out. 2010.

**APÊNDICE 3 - Questionário**

## 1. Dados de identificação

Sexo: ( ) Feminino ( ) Masculino ( ) Idade: \_\_\_\_\_

## 2. Perfil – Escolaridade

2.1 ( ) Graduação ( ) Biblioteconomia. Qual instituição?

\_\_\_\_\_ ( ) Outro curso de graduação. Qual?

\_\_\_\_\_ Qual instituição?

2.2 ( ) Especialização: 1 ( ) mais de 1 ( ) Qual?

\_\_\_\_\_ Quais?

\_\_\_\_\_ Qual instituição?

\_\_\_\_\_

2.3 ( ) Mestrado.

Qual área? \_\_\_\_\_

Qual instituição? \_\_\_\_\_

2.4 ( ) Doutorado.

Qual área? \_\_\_\_\_

Qual instituição? \_\_\_\_\_

## 3. Perfil – Atuação

3.1 Há quanto tempo trabalha na biblioteca central da UFSC?

( ) 2 anos e meio

( ) De 5 a 10 anos

( ) Mais de 10 anos

3.2 Trabalhou em outra biblioteca anteriormente?

- ☐ Não
- ☐ Escolar
- ☐ Pública
- ☐ Empresarial
- ☐ Setorial da UFSC

3.3 Qual sua carga horária semanal na biblioteca?

---

3.4 Quais atividades que exerce na biblioteca?

- ☐ Atendimento ao público
  - ☐ Serviços administrativos
  - ☐ Coordenação da biblioteca
  - ☐ Outra. Qual?
- 

3.5 Em qual (quais) dessas atividades você emprega mais tempo semanal?

- ☐ Atendimento ao público
- ☐ Serviços administrativos
- ☐ Coordenação da biblioteca

#### **APÊNDICE 4 - Roteiro Semi-Estruturado de Entrevistas**

1. Como você define redes sociais?
2. Qual a relevância das redes sociais na realização das atividades bibliotecárias?
3. De que modo as redes sociais interferem no seu dia-a-dia de trabalho na biblioteca?
4. Quais as atividades, planejadas na biblioteca, que envolvem redes sociais?
5. Quais são as atividades bibliotecárias que utilizam as redes sociais?
6. Quais as pessoas com que você mais se relaciona no dia-a-dia profissional?
7. Acrescente mais alguma coisa sobre a importância da funcionalidade das redes sociais.



**ANEXOS**

## **ANEXO 1 – Entrevistas Transcritas**

### **Participante A**

#### **1. Como você define redes?**

Pra mim redes sociais são pessoas interligadas que podem trocar conhecimentos, aprendizagens. Esse seria o objetivo das redes. As redes sociais (da internet) são formadas por pessoas que se comunicam em redes, né, e hoje em dia, com a tecnologia, elas se comunicam em ferramentas da internet.

#### **2. Qual a relevância das redes sociais na realização das atividades bibliotecárias?**

Bom, eu acho que nas nossas atividades ela só vem pra contribuir, porque nós ganhamos no tempo, eficiência e eficaz (pequena pausa nesse momento, porque uma pessoa entrou na sala e interrompeu a entrevista para fazer uma pergunta. - Quando a pessoa saiu, eu reforcei a pergunta – dizendo “essa contribuição que você fala o que seria exatamente?”) eu pessoalmente não utilizo muito as redes sociais, mas utilizo os recursos de internet de comunicação, o email. Gostaria talvez de substituir por outros tipos de ferramentas. Então, no e-mail eu trabalho o tempo inteiro eu me comunico com os bibliotecários de outras universidades o tempo inteiro. Então, eu gostaria de utilizar mais (que tipo assim) que eu imagino, eu gostaria de participar do facebook, uma que achei muito interessante é o ning, mas parece como eles estão o acesso fechado agora parece que as pessoas não estão utilizando mais. Tem a da biblioteca que tem o twitter, acho muito interessante porque as pessoas podem seguir as atividades da biblioteca. E é isso, são esses que eu conheço.

### **3. De que modo as redes sociais interferem no seu dia-a-dia de trabalho na biblioteca?**

Acho que é em aprendizado, em troca de informação, eu posso, através das redes sociais, saber o que os outros bibliotecários estão trabalhando, estão pesquisando, e posso também fazer (pausa, e a pessoa diz “eu não sei”).

### **4. Quais as atividades, planejadas na biblioteca, que envolvem redes sociais?**

Na biblioteca, de redes sociais só estamos operando o Twitter, o que eu saiba, porque o Ning está parado, e o Twitter, ele divulga todas as atividades da biblioteca: quando tem um evento, alguns eventos são filmados, e as pessoas participam, já trocam informação pelo Twitter.

### **5. Quais são as atividades bibliotecárias que utilizam as redes sociais?**

(Pausa) Então, eu acho que eu não tenho perfil pra isso, porque não sei o que você entende por redes sociais, a gente não está operando redes sociais, eu acredito. Não sei o que dizer, porque quem opera as redes sociais é outra colega na biblioteca. Na comutação eu não opero, eu sei que elas existem, sei que elas vão dar um futuro legal para a biblioteca, mas atualmente eu não opero com as redes sociais, com Twitter e Ning. (reparei que ela ficou nervosa, porque não conseguia responder a pergunta, então reforcei dizendo: “redes sociais em termos de comunicação, em termos de interação, porque sei que a comutação faz parte do serviço de referência, é nesse sentido que gostaria que você falasse”). Tá, o trabalho de referência virtual nós não implantamos, então nós não utilizamos, nós utilizamos a referência, a gente atende por e-mail, por telefone, e pessoalmente, e o Twitter, ele é utilizado para divulgação dos eventos da biblioteca (então, voltei a falar, “aqui é o Comut, é um serviço”). É um serviço de busca de documentos e compartilhamento de documentos entre as bibliotecas, nós utilizamos, nós fazemos via um formulário na internet, e recebemos e fazemos toda a tramitação desses documentos por e-mail, o e-mail eu não considero uma rede social (e perguntei, “por que não?”), porque eu acho que redes sociais ela se implanta naquele tempo presente, as pessoas se comunicando no mesmo momento, e o e-mail não, se eu coloco uma

informação, e o bibliotecário vai me informar daqui a uma ou duas horas (retornei: “mas há interação, troca?”). Sim há troca o tempo inteiro, nós trocamos informações várias vezes, tem serviços de empréstimos entre bibliotecas, por exemplo, que nós conversamos entre várias bibliotecárias, às vezes a gente troca cinco, seis e-mails, até resolver a melhor maneira de atender aquele usuário. (perguntei: “E o aluno pode vir aqui?”) A gente atende presencialmente, por e-mail, por telefone, são essas maneiras. Fora isso, nós utilizamos também o serviço de correios, pra entrega desse material, quando o material não pode ser digitalizado e enviado, por ser uma quantidade muito grande de material, e aí nós utilizamos os correios.

## **6. Quais as pessoas com que você mais se relaciona no dia-a-dia profissional?**

Aqui na biblioteca, eu me relaciono com a minha chefe, minha colega, que é responsável pela base de dados, por que sempre estou fazendo pesquisa de artigos em base de dados, para poder atender o usuário aqui, em último recurso eu utilizo o sistema do Comut e do Bdm, eu me relaciono com os colegas, bolsistas, e fora isso, eu me relaciono, de maneira virtual, por e-mail, me relaciono com a gerência do Comut, com outros bibliotecários de diversas universidades.

## **7. Acrescente mais alguma coisa sobre a importância da funcionalidade das redes sociais.**

As redes sociais, eu acho que é o início do funcionamento das redes sociais da maneira como elas estão configuradas, como elas vão se configurar da Web 2.0 e Web 3.0, já se até de web 3.0. Então, a Web 2.0 eu acho que ela começa a configurar agora, eu acho que ela vai ser de muita utilização pra nós da biblioteca, porque, por causa do tempo, da agilidade que ela oferece no contato da informação, na busca da informação, e também a nossa profissão é uma profissão que trabalha com a informação, o profissional da informação tem que está no aprendizado contínuo, mas ainda não encontrei as ferramentas ideais pro meu tipo de trabalho, ainda utilizo o e-mail.

## **Participante B**

### **1. Como você define redes sociais?**

Bom, se a gente pensar em, no que a gente tem hoje, redes sociais, utilizando os diversos sites, são digamos espaços onde pessoas podem se encontrar, trocar informação, trocar conhecimento, usar este espaço como oferta e busca de serviços. Não tenho uma definição pronta, mas eu enxergo, a minha percepção a respeito desse espaço é essa né, um local de fácil acesso, fácil encontro, (perguntei: “de que maneira?”) porque hoje principalmente, nós bibliotecários trabalhamos com as tecnologias da informação, bastante, cada vez mais. Então, passamos parte do nosso dia, da nossa rotina, usando o computador e as demais diversas ferramentas de informação, então fácil nesse sentido, então estou ali no computador, estou usando pra preparar um tutorial, estou respondendo um e-mail, já entro numa dessas Orkut seja lá que rede for, né, então nesse sentido acho que é fácil, porque tá tudo meio que ali, faz parte da máquina que você está usando, daquele espaço ali, acho que é isso.

### **2. Qual a relevância das redes sociais na realização das atividades bibliotecárias?**

Olha, eu vejo como uma importância muito grande. Acho que tem um pouco essa coisa do modismo, chegou, aí tem pouco de curiosidade, de todo mundo querer usar, então, eu acho assim, que daqui um tempo, tenho a impressão que muitas dessas redes talvez desapareçam e dê lugar a outras, outras redes, outras coisas que nem saberia dizer o que exatamente, mas sei que há quem use de forma eficaz pra encontrar seus usuários, pra trocar informações, pra, enfim, usar como ferramenta mesmo. Acho que ela é de fundamental importância. Agora, acho assim, é a percepção que tenho, das muitas pessoas que vejo ou que ouço que usam, a impressão que tenho é que usam um tanto quanto um espaço ainda limitado, eu mesmo sou uma dessas. Tenho bastante, não diria restrição, diria que tenho muito tempo pra usar essas redes, mas há quem utilize de uma forma muito inteligente e proveitosa, então acho que, vejo assim, conheço pessoas que utilizam bem, e outras que entram mais na coisa do modismo, vamos ver o que é, fica meio que por isso. Mas eu, olhando meio que de fora, eu sou uma bibliotecária que uso muito pouco. Tenho senha, me escrevo em todas, mas de fato, no dia-a-dia, no

meu trabalho, não uso. Por falta de tempo, me envolvo com o presencial, com outras né, e acabo não utilizando como deveria, mas acho importante. Vejo como, pelo o que tenho visto, trabalhos apresentados em congressos, das pessoas, palestras, que cada vez mais, e que alguns bibliotecários utilizam com muita sabedoria, aproveitando bastante. Então acho que sim, não pode ter muita euforia, achando que tá aí e tudo tu resolve por meio das redes, mas vejo assim, hoje vejo mais como espectadora, mas acho que tem, dá pra utilizar legal, nosso bibliotecário.

### **3. De que modo as redes sociais interferem no seu dia-a-dia de trabalho na biblioteca?**

Então, eu acho que, à medida que, porque acho que a biblioteca tem mudado, mas também o nosso usuário está mudando, mudou, então acho que é uma via de mão dupla, então, em função disso, eu não vejo como a gente, a biblioteca não use, deixe de lado, ou ignore, tá. Acho que a gente pode até segurar, deixar um pouco, meio que a gente é cobrado e forçado a usar, porque o usuário, a gente tá vendo que o nosso usuário tá usando também, a gente tá sempre buscando ele, a gente tem ir onde ele está né. Se essa é a melhor maneira que ele tem de comunicar e interagir com a biblioteca, nós temos que ir atrás, nós temos também que usar mesmos meios. Pelas mudanças que a gente tem observado no nosso dia-a-dia, quais os usuários que já não vêm ou já não vêm tanto a biblioteca fisicamente, por isso a gente percebe que essas ferramentas com certeza são eficazes pra, e precisam, acho, ser utilizadas para encontrar esses usuários, acho que sim, tem que ir por aí mesmo.

#### **4. Quais as atividades, planejadas na biblioteca, que envolvem redes sociais?**

Planejada. (pausa). Que nós temos, ou possibilidades? Você vê como possibilidades? (disse-lhe: “que vocês planejam aqui para oferecer aos usuários, em termos de comunicação”). A biblioteca tem, utiliza o twitter, mas confesso, como não sou eu que utilizo, não utilizo. Ah, não tem. Tenho pouca informação a respeito, do que é feito via, sei que algumas informações, do tipo, de oferecimento de cursos, notícias, pensando (perguntei: “atividades programadas, o que mais?”). Acho que não, não vou dizer que não tenha, eu desconheço, não lembro, pelo menos no momento, sei que tá sendo, usa-se bastante pra isso, comunicação, mas pra coisa mais rápida, tipo notícias, aquisição, informação sobre aquisição, sobre curso que a biblioteca tá oferecendo, mas acho que por aí, não lembro, e desconheço qualquer outra coisa.

#### **5. Quais são as atividades bibliotecárias que utilizam as redes sociais?**

(pausa) Então, eu não saberia te dizer se ela tá limitada a um determinado setor, a um determinado serviço, mas o que eu conheço, pelas as informações que tenho (pausa), serviço de referência, no que diz respeito à divulgação, serviço de aquisição, e não tenho mais informação, tenho pouquíssima informação a respeito disso. E não saberia dizer quais as bibliotecárias envolvidas, eu não estou. Ainda não, trabalho bastante com capacitação, orientação, ainda estou muito naquela de preparar tutoriais (eu retorno a perguntar: “e a tua atividade está relacionada com as redes sociais?”) em nada, eu não uso pra nada. Estou inscrita em todas as, Orkut, facebook, twitter, eu não utilizo, inclusive no plano pessoal, não uso nem pro trabalho, de modo geral as redes ainda não chegaram pra mim. Sinto que há certa pressão, uma necessidade, mas ainda o que me ocupa no dia-a-dia, como atendo, por exemplo, o meu usuário, pessoalmente, muito, porque como trabalho com orientação, no uso das normas, capacitação, do uso das bases de dados, ainda estou muito no plano pessoal, não que não possa (pedi que explicasse o “plano pessoal” Seria “face a face com o usuário?”) eles ainda vêm muito conversar comigo, pra tirar dúvidas. Então, são dois caminhos que eu mais utilizo, eles vindo até aqui, na biblioteca, pra gente conversar a respeito das dúvidas que eles têm, os treinamentos que

a gente oferece, que a gente tem programa de capacitação, até o ano passado, quatro módulos. Esse ano a gente tá estendendo, elaborando outros módulos, então também presencial. E eu me envolvo muito com essas capacitações na preparação do material, trabalho muito com PowerPoint, o e-mail. Então assim, da tecnologia, o que mais utilizo é o e-mail, telefone, pra tirar dúvidas, marcar encontros, marcar pergunta, aula-atividade, trabalho com o meu e-mail aberto direto, mas nesse sentido, face a face e via e-mail.

#### **6. Quais as pessoas com que você mais se relaciona no dia-a-dia profissional?**

Com os usuários ainda bastante, e com alguns colegas, aqueles que estão mais próximos. E-mail, a gente tem uma lista interna, BU, então a gente troca informações, repassa, chegou uma informação sobre um, às vezes não relacionada diretamente com o trabalho, um livro, uma matéria muito interessante, então a gente repassa.

#### **7. Acrescente mais alguma coisa sobre a importância da funcionalidade das redes sociais.**

Olha, não sei se eu teria muito a acrescentar, como de fato eu não sou uma usuária, eu acabo não tendo muita informação também. O que sei, por exemplo, a gente foi no último SNBU, nossa tinha pilha de artigos, pessoal que já tá começando a usar, relatando, relato de experiência, pessoas com algumas poucas, já bastante, com familiaridade, e outras iniciando timidamente, então confesso que não tenho muito a falar, eu, o que eu conheço, é de ler alguma coisa a respeito de, ou mais, até nos eventos, aqui mesmo a gente, pouco, nos bibliotecários, aqui na BU, a gente pouco, até usa e conversa, então não tenho muito acrescentar.



## **Participante C**

### **1. Como você define redes sociais?**

Bom, o que vejo assim, redes sociais é que tu não pode hoje negar nada do que a sociedade te põe na tua frente, não sei se é bem isso tu procura nas redes sociais né, mas todas as formas eu posso levar o conhecimento pra pessoa, seja através da internet, seja através da pesquisa num banco de dados, ou uma informação por telefone, eu acho que é por aí, que a biblioteca, pra mim eu vejo ela hoje, né, é assim, principalmente nesse momento, ela é informação, não é mais aquela coisa estática que o usuário vem aqui, pega o livro ali e, se não tem livro, não tem. Pra mim isso acabou. Desde informar onde que é um ponto de ônibus, onde é que fica determinada coisa dentro de qualquer lugar, e não ficar preso. O que tem aqui na Instituição é mostrar pra ele o que tem em outros locais e onde ele pode buscar isso.

### **2. Qual a relevância das redes sociais na realização das atividades bibliotecárias?**

A relevância pra mim é importantíssima, como te falei, tu não tais mais numa coisa estática né, tu vai romper fronteiras. Pra mim, redes sociais é sem fronteira, a informação. (reforcei: “sem fronteira, como assim?”) Digo que não é no seu lugar físico né, pode, as redes sociais, hoje, com a globalização, é no mundo todo.

### **3. De que modo as redes sociais interferem no seu dia-a-dia de trabalho na biblioteca?**

Ah, eu acho assim, que só vem pra contribuir cada vez mais, né. Se você é uma bibliotecária que fica na parte do atendimento, você cria uso de todos os tipos de ferramentas pra informar o usuário né, então tem que ser uma coisa bem dinâmica, uma coisa assim, que você tá o tempo inteiro com o usuário, se ele não sabe, tem que tá informando o que tem, que tem essa possibilidade, pra você não ficar preso só aqui né, (perguntei: “que tipo de ferramenta?”) olha, o que eu mais uso, assim, aqui na biblioteca, pelo usuário que a gente recebe aqui, eu trabalho assim entre aspas né, mais com alunos da graduação, mas sempre que ele chega pra mim com dúvida, eu sempre mostro o que que ele pode

ter, além do que tem aqui físico na biblioteca, onde é que ele pode ir além desse espaço aqui, e ele fica maravilhado, porque às vezes ele mesmo não sabe. E uma coisa que você lida é com usuário, nós temos aquela transição né, tem aquele usuário que, pra ele, isso já é normal, e temos aquele usuário que chega aqui, ele não sabe nem usar o computador, aí você tem que ficar mostrando, e aí ele diz, “mas isso eu também não sei, eu vou ter que pedir ajuda pro meu filho, e ele consegue abrir só determinadas coisas pra mim, eu não sei usar Orkut, não sei usar o Twitter”. E aí você tem que orientar ele, algumas coisas nestas partes aqui, então, hoje não é, tá no seu dia-a-dia realmente.

#### **4. Quais as atividades, planejadas na biblioteca, que envolvem redes sociais?**

Ah, eu não saberia assim te dizer. Planejada não saberia te dizer. Mas assim ó, é tipo treinamento, não sei se entra bem nisso, tem o setor de referência, ele tem a bibliotecária lá, que ela faz essa parte dos treinamentos né, em cada setor pega determinada coisa pra explicar né, uma pega do Pergamum, outra pega da base de dados, eu vejo assim, essas redes sociais no seu, não sei, nos outros setores, mas no seu dia-a-dia, mesmo quando você pega o usuário, naquela entrevista que você fala com ele ali, você vai pontuando né, porque na biblioteca, assim é mais as bases né, que fica mais centrada nas bases, nos treinamentos, na divulgação né, na página da biblioteca, o que tem, e o que ele pode usufruir.

#### **5. Quais são as atividades bibliotecárias que utilizam as redes sociais?**

Acho que hoje, não sei, acho que até o processo técnico acho que acaba entrando né, porque tem aquela parte que hoje, assim, redes sociais, é tudo muito amplo. Assim, eu vejo assim, mas elas usam, elas, como é que se diz, até colaboram com aquela catalogação, mas elas também cooperam, então, pra mim não deixa de ser uma rede. Ela tá aqui na biblioteca, catalogo e disponibilizo. Então, acho que todo mundo trabalha assim. O processo técnico, nessa parte e nosso dia-a-dia, é informando o que ele pode usufruir, o grupo. Como essa semana, veio uma senhora que queria um assunto que trabalhasse projetos de uma pré-aposentadoria, você consulta, não acha, então informei pra ela de

um grupo, que ela pode, com esse grupo, ver o que que eles estão fazendo, pra dar uma luz, pra ela poder trabalhar, porque você não acha publicado esse tipo de coisa, então acho que hoje está tudo muito dinâmico, se você não tiver esse jeito pra trabalhar com o usuário, se não for uma pessoa que tenha. Assim, posso até muitas coisas não saber, que tem e se existe, mas a gente até sabe que tem, aí você vai galgando, você pega o e-mail, o e-mail pra mim é fundamental, trabalho pro usuário informando, se ele chega à biblioteca não tem determinada coisa, não é possível que não tenha, no mundo de hoje, está escondido em algum lugar, aí a gente pede um tempo pro usuário, pega e-mail dele, telefone, a gente faz a busca, e depois informa pra ele, porque hoje não dá, dizer que você vai a uma biblioteca e dizer que você não acha determinado assunto, pra mim isso não existe, então todas, até sem querer, no seu dia-a-dia, está trabalhando com as redes sociais, e ele nem sabe e nem tem esse conhecimento disso né.

## **6. Quais as pessoas com que você mais se relaciona no dia-a-dia profissional?**

Olha, eu sou muito metida, eu procuro todo mundo. Se eu não sei, e sei que tem um bibliotecário com mais experiência do que eu, com certeza, ou eu encaminho o usuário pra lá, ou eu vou atrás, junto com ele, até aquela pessoa, pra informar. Eu não deixo o usuário sair daqui sem informação de jeito nenhum, nem que seja um telefone, um nome de uma pessoa, uma instituição que a gente sabe que tem. Se não é aqui, onde ele pode ir. Eu procuro sempre, sou bem dinâmica, estou sempre procurando gente dentro da biblioteca, senão da biblioteca, é na universidade, e senão na universidade, onde tenho conhecimento, e senão tenho conhecimento eu pego o telefone e o e-mail, e vou procurar saber informar. Eu me relaciono com toda a biblioteca, não fico só ali na minha mesa e o que tem na BU, gosto muito, e vou atrás, e procuro, e vou, só tenho que ficar limitado ao meu conhecimento né, mas aí tenho certeza que eu fiz, se não sair bom, eu tentei.

## **7. Acrescente mais alguma coisa sobre a importância da funcionalidade das redes sociais.**

Ah, hoje, no mundo como se diz, o mundo globalizado, se você não tiver, hoje não dá, acho que esteja dentro da tua casa, esteja onde for, na família, no dia-a-dia, nas conversas com as pessoas, acho que redes sociais hoje, acho que é o caminho. O caminho pro conhecimento, pra te manter atualizado, eu vejo muito assim, porque além da minha parte de bibliotecária, gosto muito da parte de artesanato, que gosto, e busca na internet, Google aquela, ou Youtube, nossa é maravilhoso, e como o conhecimento está né! É bárbaro, os e-mails que você recebe, nossa, um espetáculo. Acho que uma coisa que aqui não fazem, o rodízio de trabalho, entendesse, e aqui não tem, porque assim acho que todo o processo técnico fica muito bitolado. Lá eu fico anos e anos dizendo tem que subir, porque uma coisa é catalogar lá, e outra coisa é saber o que você vai ter quando o usuário chega, mas elas têm... Não gostam, dizem que não sabem, não estão acostumadas, em contrapartida, como a gente fica muito no atendimento, e se eu for lá descer no processo técnico, como nunca cataloguei na vida, eu não sei, se perguntar se sei catalogar vou dizer que é o mínimo do mínimo, principalmente dentro do sistema digitalizado, que é o Pergamum, eu nunca trabalhei nisso, fiz processo técnico muito com periódicos, muito com indexação, mas nunca no Pergamum, é uma coisa que não sei... e, quando, assim, eu já me aposentei, e depois eu voltei, e lá fora eu senti essa necessidade, nunca tinha trabalhado com o Pergamum, sei que ele é bom, é maravilhoso pra pesquisa, na parte da consulta não sabia né, é uma coisa que quero e quero ver se eu consigo, mas eu adoro o atendimento, e não sei que vou conseguir ficar lá, eu gosto demais do atendimento. Mas eu acho que tem uma falha nossa aqui hoje, se você dissesse que eu vejo dentro da BU, é isso, que não tem essa troca do processo técnico com a parte do atendimento, acho que é o que falta, seria isso.

## **Participante D**

### **1. Como você define redes sociais?**

Redes sociais eu defino como meio de comunicação é um meio de (pausa) é um meio de comunicação que surgiu aí alguns anos, não penso de outra maneira sobre as redes sociais, um sistema de comunicação pra mim são redes sociais.

### **2. Qual a relevância das redes sociais na realização das atividades bibliotecárias?**

Olha, as redes sociais vieram pra ajudar muito os bibliotecários e em qualquer profissão porque ela é comunicação, é um meio de comunicação muito fácil e muito rápido, eu uso Skype, por exemplo, pra me comunicar com colegas do Brasil inteiro de maneira gratuita, de maneira barata. É um meio social, porque Skype faz parte de uma rede social, acho que pro bibliotecário é importante, mas não quero só especificar pro bibliotecário, acho que pra qualquer área é importante, e as redes sociais vieram para facilitar a comunicação, para você conversar com seus pares, para você mostrar um pouco às pessoas, como o Orkut, e pra mim, enquanto usuário do Skype. Uso muito blogs, blogs de pessoas famosa do Brasil, estou sempre olhando o blog do Murilo da Cunha, Kuramoto, biblioteca sem fronteira. Assim, eu uso as redes sociais, para eu me informar e buscar conhecimento, e saber o que está acontecendo. Também uso Orkut, pra conversar com meus amigos, fazer umas brincadeiras, o Facebook, para me relacionar com outras pessoas também. Não sou twitteiro, não sei nem usar o Twitter, mas a tua pergunta é pro bibliotecário né, como falei pra você, através das redes sociais eu aprendo muita coisa, acompanho as pessoas. É, como aluno, eu aprendo muita coisa com as redes sociais, é uma fonte que tenho pra eu me atualizar, pra eu buscar conhecimento como bibliotecário.

### **3. De que modo as redes sociais interferem no seu dia-a-dia de trabalho na biblioteca?**

Ela interfere assim, como trabalho com área da tecnologia, então as redes sociais é uma maneira que a gente usa pra poder estar divulgando nosso trabalho na biblioteca. Por exemplo, no Youtube, nós temos um

espaço onde colocamos nossos vídeos, nossas apresentações. Não sei se estou te respondendo, teria que pensar pra responder. Olha, a interferência que eu vejo, assim, eu estou sempre assim, não tenho muito tempo de olhar em redes sociais. Bom, aqui não tenho tempo nenhum né, então vejo em casa. Então aqui, por exemplo, quando trabalho no sábado, é o dia que tenho, a gente dá plantão aos sábados, então eu acho que a única interferência que vejo é positiva, e de através das redes sociais elas interferem na minha vida positivamente, eu acho que elas trazem informações interessantes que surgem nas redes sociais, elas me surpreende, então eu repasso essas informações, quando acho interessante para outras pessoas. Acho assim, que as redes sociais, na realidade, pra mim elas também, divulgo aquilo que pesquiso nas redes sociais e acabo também socializando com outras pessoas que às vezes não têm interesse em redes sociais, já são acomodadas. Então estou sempre buscando, por exemplo, na lista de discussão daqui da biblioteca né, eventualmente estou mandando assuntos interessantes, o que acho nos blogs, as pesquisas que vejo, então eu estou sempre colocando para as pessoas, a interferência é nesse sentido, que eu sou um socializador daquilo que pesquiso, é essa a minha resposta.

#### **4. Quais as atividades, planejadas na biblioteca, que envolvem redes sociais?**

Planejadas são os eventos que a gente organiza e que a gente divulga, que aí a gente utiliza os meios sociais, o Ning, usa o Youtube pra divulgar, usa a própria página da biblioteca pra divulgar. (Pedi para que eu repetisse a pergunta.) É a divulgação, quando a gente propõe fazer um congresso, propõe fazer um evento ou algum treinamento, a gente divulga em nossas redes sociais, então assim, na realidade, não deixa de ter esse espaço de divulgação. Nós temos uma aluna do curso de jornalismo que faz esse trabalho de divulgação das nossas atividades no Twitter, no Ning, entendeu. Até o próprio Youtube, o que a gente faz, a gente divulga para as pessoas, porque todos os nossos eventos a gente faz pensando, por exemplo, o EUSEER em 2010, as perguntas que os usuários fizeram para os palestrantes foram através do Twitter, ficaram duas meninas do setor de periódicos, recebiam as perguntas, elas digitavam e os próprios palestrantes acompanhavam e iam respondendo essas perguntas no telão e para a comunidade que estivessem twittando junto com a gente, então foi um evento planejado, com o objetivo de usar as redes sociais. Assim, a rede social, tudo que a

gente vai planejar e desenvolver na biblioteca e que vai beneficiar a comunidade, a gente divulga nas redes sociais, no Ning, na página da BU, Twitter, respondendo a pergunta.

### **5. Quais são as atividades bibliotecárias que utilizam as redes sociais?**

Eu uso Skype, por exemplo. A verdade, quando preciso de uma informação, por exemplo, de uma colega lá no MBA sobre Dspace, sobre repositório, eu uso Skype. O próprio MSN, faço parte de lista de discussão do Brasil inteiro sobre repositório, sobre Dspace. Isso não é planejada, é rotina, eu uso pra serviço, eu uso pra, como fonte de informação, pra mim é um banco de dados que eu uso. Uso muito lista de discussão, blog também, para atividades de trabalho, quando quero pesquisar, quando quero responder alguma coisa, ou quando quero desenvolver algum trabalho, por exemplo, quero fazer um projeto, eu vou atrás de projetos do país inteiro, uso Google, uso o próprio colega, através de redes sociais, através de MSN, através... Uso bastante Skype e uso MSN pra buscar informação, tenho comunicação com colegas, pares, que desenvolvem trabalhos semelhantes ao meu assim, em diferentes regiões do Brasil, como UnB, Rio Grande do Norte, Rio de Janeiro, então, a gente tá se ajudando, e uso, pra isso, as redes sociais.

### **6. Quais as pessoas com que você mais se relaciona no dia-a-dia profissional?**

Aqui o setor que trabalho, que até coordeno, né, a divisão de informática, então, atendo, dou suporte a toda a comunidade acadêmica, não só na Central, mas também às Setoriais, e nem só às Setoriais, mas também às bibliotecas que estão espalhadas pelo campus, como por exemplo, a do Sócio-Econômico, a biblioteca da Reitoria, a Procuradoria. Mas quem eu me relaciono são os colegas de trabalho, analista de sistema, técnico em informática, bibliotecários que trabalham comigo, as pessoas que mais me relaciono. (perguntei: “e os usuários?”) Os usuários, na realidade, como disse pra ti, são os colegas da biblioteca num todo, porque a gente dá suporte em equipamentos, na Grites e no Pergamum, e também dá suporte nos repositórios que a gente coordena e administra, pro usuário é toda biblioteca universitária, comunidade também. Como falei, às vezes, algum tem problema no wireless, a gente

ajuda configurar quando tem tempo, o aluno que esquece senha a gente ajuda o aluno a recuperar a senha, isso quem faz sou eu, senha, eu digo, do Pergamum.

## **7. Acrescente mais alguma coisa sobre a importância da funcionalidade das redes sociais.**

Eu sou meio da velha-guarda, né. Sou da engenharia da UFSC, depois casei e tive que arrumar emprego e tive que mudar de curso e fui fazer biblioteconomia noturno, me formei no ano de 91, 92. E mais, eu sempre mexi com computador, mas assim, entre habilidade de informática e mais o dia-a-dia, que trabalhei muito na circulação, atendendo ao usuário, fazendo pesquisa, usando o Pergamum. Então, fiquei longe da informática durante muito tempo, e administrei também o setor de obra rara, fiz vários cursos, de como restaurar documentação rara, aprendi muito com a colega, e fiz curso no Rio de Janeiro, em Joinville, em Florianópolis. Então, eu estou administrando a parte da informática faz três anos, eu não sou assim um fã de redes sociais, como Twitter, por exemplo, que é muito usado pela comunidade, não tenho nem blog, por exemplo, embora eu use blog, eu encarei as redes sociais como entretenimento no começo, e hoje tem disso muito ainda. Não sou a pessoa mais indicada pra ti, ficar dizendo assim, não sou um glamoroso de redes sociais, como te falei, sou da velha-guarda trabalhei muito tempo com o atendimento ao público, fazendo pesquisa, né, desde o infantil até pesquisa mais concentrada, base de dados também. Redes sociais... é uma corrente muito forte que até pouco tempo tinha muita resistência, mesmo sendo da área da tecnologia, e aí fui me convencendo que as redes sociais, eu via por aí, lia né, A gente viu em 2008 se eu não me engano, sobre delicias, aquele que tem os bonequinhos avatar, RSS, aquilo ali foi impactante, um monte de coisa que tava chegando, então era a informação, vem muita informação, tudo junto assim, misturada, então, eu, que tava trabalhando com o usuário, com obra rara, a princípio, assim, não, meio que...não ignorei, mas não dei muita atenção. Então comecei a usar as redes sociais muito, ultimamente, embora use Skype muitos anos, e uso MSN há muitos anos, só que naquela época não era redes sociais, redes sociais deve ter três, quatro anos, mais forte, eu acho, mais ou menos isso, é o que eu imagino. Assim, as redes sociais têm a sua importância como meio de comunicação, acho que ela tá fazendo o papel dela, as redes sociais, ela tá divulgando, ela tá, é a maneira de você estar colocando informação aí,



mais uma fonte de informação, e as bibliotecas universitárias têm pra divulgar, e a nossa função é passar informação. Então, as redes sociais são importantes assim, né, embora não seja um fã ardoroso das redes sociais, mesmo sendo da área da tecnologia, e que eu deveria estar fazendo comercial, sou aberto pra qualquer serviço novo que sirva de fonte de informação, mesmo não sendo um fã ardoroso, já criei Twitter pra biblioteca, criamos o Ning pra biblioteca, operacionalizei algum tempo assim, e fiquei alguns dias sem colocar nada, porque não fazia parte da minha rotina aquela informação, não via o feedback daquele negócio, não me interessava na época, mas mesmo não me interessando muito nunca deixei de estar envolvendo a biblioteca, fazendo curso e cobrando das pessoas, dos meus colegas, no caso aqui que eu chefiou, né, que tivesse esse cuidado que estar sempre informando o que a biblioteca está fazendo, que acho que a riqueza do sucesso são essas, a gente tem que divulgar aquilo que a gente está fazendo, porque a informação nunca é óbvia né, pra tudo tem que saber o que está acontecendo, é isso que eu tenho pra falar sobre as funcionalidades das redes sociais.

## **Participante E**

### **1. Como você define redes sociais?**

Redes sociais. É o que a gente estabelece né, em relação com outras pessoas acerca de um determinado assunto, né, normalmente elas estão reunidas por determinado assunto, mas não necessariamente. Mas é, são essas relações entre pessoas, entre entidades. Minha definição é relacionamento social, como se fosse network, rede. Até uma organização mental assim eu diria, em determinado assunto, então eu vou... Redes sociais no trabalho, redes sociais no lazer. Acho que seria uma construção de uma hierarquia, uma taxonomia, sei lá, de entidade, de acordo com o que se pede né.

### **2. Qual a relevância das redes sociais na realização das atividades bibliotecárias?**

Olha! Eu acho que, em primeiro lugar, estabelecer comunicação, né. Por que o nosso trabalho é voltado à informação, então a informação ela é muito dinâmica, a gente precisa de informação em tempo real e a gente

precisa passar essa informação para o nosso usuário também em tempo real. Então as redes sociais elas servem muitas vezes pra isso também, não só para o usuário se comunicar com a gente, mas pra gente também desenvolver nosso trabalho, tipo eu estou trabalhando é em termos de mensagens, se comunicando, conversando com outras pessoas, e-mail, bookmark, tudo que você imaginar, né, de Ning da biblioteca, Youtube que postamos o vídeo da biblioteca, tudo isso acontece muito rápido, né. Às vezes a demanda vem desses canais também, então é fundamental a gente...

### **3. De que modo as redes sociais interferem no seu dia-a-dia de trabalho na biblioteca?**

Olha! O dia-a-dia de trabalho, aí depende, vou falar da minha função especificamente, não sei te dizer da biblioteca. Mas a minha função, quando eu estou, porque muitas vezes eu não estou na minha mesa, então assim, eu fico alheia a toda essa parafernália de comunicação, e quando eu retomo às minhas atividades, aquilo ali foi muito importante, porque através daquilo ali estou resgatando aquilo que não pude responder em tempo real e agora vou começar a dar retorno pras pessoas, né. Como a gente trabalha muito com capacitação, ultimamente nem sempre a gente não tá né, presencialmente nas nossas funções, né, então a gente tem outros meios de comunicação, de trocar ideia, enfim né, os canais estão abertos, né, nem sempre a gente consegue em tempo real, mas... No meu trabalho, além disso, interfere também na atualização, né, estou sempre por dentro sobre o que o pessoal está postando nas comunidades, instituição que estou realizando... e também percebo muito é o anseio, como são muitas tecnologias e muitos recursos, e a gente não consegui dar conta de atualizar isso tudo, acompanhar, dar resposta pra uma demanda que a gente cria e que a gente precisa, né. Deixa eu pensar se tem mais alguma coisa, acho que seria isso, além de ser o foco de nosso estudo, do nosso trabalho, da nossa profissão, né. Tudo tem a ver com a comunicação né, o bibliotecário trabalha com o tratamento da informação, organização, disseminação e as redes sociais têm, cumpre também né, uma das formas de fazer isso, a biblioteca tem que estar inserida nesse contexto.

#### **4. Quais as atividades, planejadas na biblioteca, que envolvem redes sociais?**

(pausa) Planejadas que envolvem redes sociais. Divulgação de eventos, acho que principalmente divulgação de eventos, de capacitações, de serviços, (perguntei: “quais serviços?”), serviços novos, assim tipo notícias, tudo que tiver de novo serviço, novo produto, a gente utiliza isso aí. Deixa eu ver o que mais, (pausa) aí você está falando só de redes sociais, é, são todas ferramentas colaborativas na verdade (pausa) não tem muito programado que inclua isso, é de acordo com a demanda, entendesse, a medida que tenho tal coisa, tipo tenho uma situação x, aí vou trabalhar com as redes sociais, se eu não tenho situação x, aí não vou trabalhar, não é todo dia, pelo menos na minha função né, tem o pessoal lá do DAINF que faz esse trabalho de atualização de postagens, talvez tenham uma rotina, no meu caso não tem, aí não teria muita rotina não de planejamento assim, uma coisa depende da demanda mesmo, atividade planejada não tenho.

#### **5. Quais são as atividades bibliotecárias que utilizam as redes sociais?**

Atendimento ao usuário, disseminação de informação, a disseminação de informação acho que é a principal, comunicação a gente posta conteúdos, acho que até estudo de usuário a gente pode dizer que também, uma vez que o usuário interfere. Deixa eu pensar o que mais... tudo vai interferir né, porque a gente tem a relação com o usuário, né, até no processamento pode ser influenciado, acho que está envolvido todo o contexto, né. Acho que todas as atividades estão influenciadas e podendo ser influenciadas pelas redes sociais.

#### **6. Quais as pessoas com que você mais se relaciona no dia-a-dia profissional?**

É com os usuários que eu me relaciono mais, não é com uma pessoa e para uma classe. Com o usuário, porque a biblioteca é para o usuário. Então, a gente trabalha voltado pra ele, eu mais me relaciono no dia-a-dia e o meu setor me dá suporte para desenvolver esse trabalho, daí direção, informática, bibliotecários, atendimento, todos né.

## **7. Acrescente mais alguma coisa sobre a importância da funcionalidade das redes sociais.**

Então, acho que é uma coisa importante assim de destacar, é que não adianta a gente disponibilizar as tecnologias, falando no caso das tecnologias provenientes das redes sociais né. Tender de um tempo e recurso de pessoas pra fazer aquela ferramenta funcionar, senão a gente gera uma expectativa frustrada, né, para o usuário. Então, acho que as atividades que a gente propõe têm que ser planejadas, pra gente conseguir dar o resultado esperado daquela ferramenta, né. Às vezes, é uma coisa complicada, porque a gente às vezes não consegue prever o planejado, que seria na forma mais correta. Deixa eu pensar, acho que o principal seria isso, né. Pra ser funcional ela tem que ser usada né, então a gente tem que ver o que serve, tem que está atendendo os objetivos, o que que tem que mudar, de repente criar rotina a respeito disso, seria uma atividade mais planejada mesmo, dependendo da área, teria de ser assim mesmo, pra mim talvez, mas dependendo da área teria, acho que é isso. E uma coisa importante é que a intercepção de todos esses recursos, pra setor que... Tem trabalho na biblioteca, trabalho com o usuário, ele tem que saber todos os recursos que a biblioteca dispõe, todas as redes, os relacionamentos, saber quem indicar, né. Trabalhando numa entidade a gente nunca pode voltar só às pessoas do trabalho né, a gente tem que ter uma visão sistêmica, e as redes também ajuda muito nesse sentido, acho que seria isso. (Pausa) uma coisa que talvez não falei é, com relação ao usuário, ele está cada vez mais autônomo, né, e esses recursos pra ele são muito importantes, e muito familiares, então fazem uso dessas tecnologias, redes sociais, bookmark, Twitter, essas coisas todas, e isso facilita também a vida deles né. Uma informação que não chega pra eles em tempo real, mas chega de outra forma né, desde o livro que renovam em casa, tudo isso são redes, relacionamentos, né, que eles estabelecem na biblioteca que não é de forma presencial, quando chegam livros novos da área dele... Então, acho que isso é a característica do nosso usuário que está mudando também, né. Então, a gente tem que adequar os nossos serviços a essas necessidades, eu acho.

## **Participante F**

### **1. Como você define redes sociais?**

Redes sociais são grupos que mantêm contatos utilizando as tecnologias disponíveis: e-mail, Orkut.

### **2. Qual a relevância das redes sociais na realização das atividades bibliotecárias?**

Eu acho que elas são cada vez mais importantes, porque através das redes a gente consegue se comunicar com as pessoas com mais facilidade, elimina várias barreiras, você tem condições de acompanhar o que está acontecendo em outros lugares, trocar experiência, se manter informado.

### **3. De que modo as redes sociais interferem no seu dia-a-dia de trabalho na biblioteca?**

Acho que elas vêm ganhando importância, e a tendência é que continue, não só para os profissionais se informar, mas também para que a gente possa manter mais um canal de comunicação com os usuários. A gente percebe que as pessoas estão utilizando cada vez mais, e ela pode ser mais uma fonte de comunicação bem importante para os usuários da biblioteca, então ela é bem importante cada vez mais (perguntei: “de que maneira ela vai interferir no trabalho da biblioteca?”) ela vai interferir facilitando a comunicação, ajudando divulgar informação, nesse sentido.

### **4. Quais as atividades, planejadas na biblioteca, que envolvem redes sociais?**

Nós tivemos a iniciativa de criar o blog da BU, o Ning, mas a bibliotecária responsável acabou indo trabalhar em outro Estado e agora está outra pessoa comigo. É um trabalho que está assim, não está recebendo atenção que precisa, porque tinha bastante gente participando, buscando, a gente estava conseguindo divulgar várias informações, de eventos, então atividades que a biblioteca oferece, e estava funcionando bem, só que há dificuldade de encontrar pessoas que tem tempo

disponível para trabalhar nesse sentido, porque a falta de pessoal é um problema grande.

**5. Quais são as atividades bibliotecárias que utilizam as redes sociais?**

O atendimento ao usuário. A gente utiliza bastante para se comunicar com os usuários, como falei, e também com outros profissionais. A gente utiliza para tomar conhecimento de eventos, de outras situações que estão ocorrendo, de push, e atividades que bibliotecários estão se mobilizando, então é bem importante.

**6. Quais as pessoas com que você mais se relaciona no dia-a-dia profissional?**

Olha, com quem mais me relaciono não tem como separar, porque é um trabalho que envolve tanto a comunicação com os bibliotecários, servidores, a gente está sempre conversando com outros setores para saber o quê está acontecendo, e com os acadêmicos também, porque a gente tem que saber quais são as expectativas que eles têm, quais são as necessidades para poder aprender.

**7. Acrescente mais alguma coisa sobre a importância da funcionalidade das redes sociais.**

Bom, que elas são importantes não resta a menor dúvida, o que acho é que a gente tem que se habituar, criar o hábito de utilizar mais as redes sociais. Às vezes a gente acaba esquecendo, ao invés de que, as pessoas mais jovens, elas tem mais facilidades, elas vêm mais utilizar esse meio do que quem tem um pouquinho mais de tempo assim na casa, que está acostumado de ver as coisas de outra forma. Acho, que lembrar de utilizar e aproveitar os recursos que as redes sociais oferecem é uma coisa bem importante que a gente deveria estar vendo.

## **Participante G**

### **1. Como você define redes sociais?**

Redes sociais é como Facebook, tem o... existem várias redes atualmente, o Facebook, o Orkut onde as pessoas se comunicam, passam informações.

### **2. Qual a relevância das redes sociais na realização das atividades bibliotecárias?**

Através das redes a gente atualiza né, muito mais rápida, tem Facebook, aquele outro, que isso muito... Tem uma rede de, só bibliotecários, onde os conhecimentos e as informações... Os artigos que me interessam né. Então se cadastra e fica recebendo, e atualmente a gente está sendo atualizado através das redes sociais.

### **3. De que modo as redes sociais interferem no seu dia-a-dia de trabalho na biblioteca?**

Acho que ela não interfere, ela só ajuda, é porque tem que ter tempo pra pesquisar, pra verificar e correr atrás das informações, mas a atividade do dia-a-dia, não estar o tempo todo, e isso interfere um pouco.

### **4. Quais as atividades, planejadas na biblioteca, que envolvem redes sociais?**

O Portal de Periódicos. O Portal de Periódicos, eu faço parte e também com outra colega né, onde as publicações da universidade estão sendo inseridas para o pessoal, é tudo uma rede.

### **5. Quais são as atividades bibliotecárias que utilizam as redes sociais?**

(Pausa) eu utilizo três que não sei o nome, e também tem o Portal que é também uma rede, aí teria que olhar, não sei.

## **6. Quais as pessoas com que você mais se relaciona no dia-a-dia profissional?**

A colega do periódico, por causa do portal onde as comunicações são colocadas, é disponibilizada, né, em recurso eletrônico, aí a gente tem que estar no dia-a-dia a par do assunto.

## **7. Acrescente mais alguma coisa sobre a importância da funcionalidade das redes sociais.**

No geral, as redes sociais vieram para facilitar a vida, tanto do bibliotecário como do usuário, tendo em vista que a informação chega mais ágil e as pesquisas estão sendo feitas e colocadas, disponibilizadas nessas redes. (você me pegou de surpresa). Tenho uma rede que participo no México, na Espanha, tenho o Facebook, o Ning também, da PUC do Rio Grande do Sul, uma rede de bibliotecários onde a gente troca informações.

## **Participante H**

### **1. Como você define redes sociais?**

(Pausa) São várias formas de redes sociais, é no geral? (eu disse: “você pode falar das várias formas!”) A minha atividade aqui como bibliotecária eu assumo a posição de rede social, e tem várias as outras formas. Nós temos aqui na biblioteca o atendimento ali embaixo, nos portais, né, que todas as bibliotecárias aqui, a gente sendo bibliotecárias de referência, né, a gente atua em todos os setores da biblioteca, na falta de um bibliotecário, ali embaixo, no setor de portais, a gente assume a posição desse bibliotecário. Então, na verdade, a gente circula em todos os setores da biblioteca. De qualquer maneira, a gente trabalha com rede social de todas as formas. (perguntei: “E falando do seu trabalho de rede social?”) O atendimento ao usuário.



## **2. Qual a relevância das redes sociais na realização das atividades bibliotecárias?**

Acho muito importante, não só como bibliotecária, mas em todas as profissões. É a maneira que você tem de interagir com as outras pessoas e de disseminar o conhecimento.

## **3. De que modo as redes sociais interferem no seu dia-a-dia de trabalho na biblioteca?**

(pausa) A minha profissão aqui como bibliotecária de referência eu acho que é exclusivo nisso, a gente interage com os usuários na busca de informação, né. O usuário, geralmente, quando ele chega à biblioteca, ele não vem com uma opinião formada sobre o que ele realmente quer. Então ele vem até o bibliotecário, e às vezes ele tem certa dificuldade em colocar o que ele realmente necessita, então a gente às vezes induz o usuário naquilo que ele realmente procura. Então, a gente tem que trabalhar esse outro lado também, da busca da informação, porque nem todos vêm com uma procura planejada, definida, né, então, a gente orienta na localização dos livros, orienta na parte dos portais, de pesquisa, de referência, de correção de trabalho na parte bibliográfica, são várias situações.

## **4. Quais as atividades, planejadas na biblioteca, que envolvem redes sociais?**

Redes sociais, eu acho que inclui também, nós temos na biblioteca um café, então esse café ele é geralmente mensal, né, e ele é feito nas bibliotecas setoriais e aqui na central, uma vez por mês em cada biblioteca e depois... Esse mês foi aqui na biblioteca universitária. Então, os usuários são convidados a participarem do café, e é como se fosse um café colonial, né, o Reitor também vem, também fazem presentes os pró-reitores, os usuários em que a biblioteca é realmente vinculada, e eu acho isso muito interessante, porque ali a gente conversa sobre vários assuntos, e a gente se interage com que acontece também nas setoriais, então é uma integração muito gostosa. Acho que, dentre esse trabalho normal que a gente faz, tem esse que eu acho muito importante.

**5. Quais são as atividades bibliotecárias que utilizam as redes sociais?**

Acho que qualquer setor que tenha interação com outra pessoa você está praticando redes sociais, e aqui dentro da biblioteca acredito que todos os setores, até o setor de classificação, de catalogação, eu acho que também não foge disso, eles trabalham um pouco mais isolados do atendimento ao público, mas isso não quer dizer que eles também não atendam ao público, também tem essa interação.

**6. Quais as pessoas com que você mais se relaciona no dia-a-dia profissional?**

Com o usuário.

**7. Acrescente mais alguma coisa sobre a importância da funcionalidade das redes sociais.**

Eu acho que, hoje em dia, está aí disponível, não tem como você fugir, apesar de algum tempo atrás, há dois anos, se falava muito que essas tecnologias disponibilizadas para os usuários iriam afastar um pouco essa interação, essa comunicação, mas eu, como bibliotecária até o meu trabalho de mestrado foi “a utopia dos bips”, então era a interação do bibliotecário e usuários da BU. Então isso aí provou que o usuário precisa da figura do bibliotecário, ele não precisa só das tecnologias de informação e comunicação que estão disponíveis, né, ele precisa do bibliotecário, e quando ele procura as tecnologias da biblioteca, justamente porque a figura do bibliotecário não está presente, e nós não temos bibliotecários para a demanda de usuários, então se pudesse escolher segunda a minha dissertação, eles escolheriam sempre a figura do bibliotecário, acho que nada vai substituir.

## **Participante I**

### **1. Como você define redes sociais?**

As redes sociais são... é uma forma de integrar as pessoas e compartilhar informações.

### **2. Qual a relevância das redes sociais na realização das atividades bibliotecárias?**

A partir do momento em que você compartilha informação, você promove atividades em parcerias, e atualmente as organizações que trabalham em parcerias elas alcançam o sucesso, caso contrário elas simplesmente sobrevivem.

### **3. De que modo as redes sociais interferem no seu dia-a-dia de trabalho na biblioteca?**

Acredito que elas estimulam os profissionais a estarem interligados, porque a internet é uma ferramenta, e as redes sociais fazem parte dessa ferramenta, é uma simples ferramenta, então ela promove, ela serve de estímulo para que as pessoas fiquem atentas no que está acontecendo, compartilham informações, é isso.

### **4. Quais as atividades, planejadas na biblioteca, que envolvem redes sociais?**

Todas as atividades. Não existe um planejamento oficial, mas todas as atividades, as novas atividades, tudo que está sendo inserido na biblioteca tanto em termos de equipamentos, isso tudo está sendo colocado na rede social, que, por exemplo, a biblioteca usa a rede social, aqui é o Twitter.

**5. Quais são as atividades bibliotecárias que utilizam as redes sociais?**

Aqui nós não temos uma definição. Estamos divulgando as atividades, por exemplo, as atividades administrativas, as atividades até de integração com a comunidade, essas atividades estão sendo disponibilizadas na rede social, mas a biblioteca não tem hoje um planejamento voltado para essa questão de redes sociais.

**6. Quais as pessoas com que você mais se relaciona no dia-a-dia profissional?**

Com todos os servidores da biblioteca, com as pró-reitorias, com os departamentos da universidade, diretores e centro de ensino, e alunos que geralmente vem aqui fazer pesquisa, mais com área administrativa da universidade.

**7. Acrescente mais alguma coisa sobre a importância da funcionalidade das redes sociais.**

Olha, eu vejo que realmente é o compartilhamento de informação, eu vejo dessa forma, todos os artigos que tem saído sobre redes sociais, qual o objetivo, a funcionalidade, é o compartilhamento de informações e a integração entre as categorias, não só o profissional de informação, mas todos os profissionais. O compartilhamento e a integração, por isso que surgiu essa rede social, e a biblioteca, como sendo uma organização social e uso essa rede social. Agora tem que definir o que que é uma rede social, qual é o conceito de uma rede social, e o que se espera dessa rede, que isso ainda não está claro dentro das organizações.

## **Participante J**

### **1. Como você define redes sociais?**

Redes sociais são ferramentas de Web que comungam, as pessoas se encontram para falar sobre diversos assuntos de interesse comum, é isso que vejo sobre redes sociais.

### **2. Qual a relevância das redes sociais na realização das atividades bibliotecárias?**

Ah! Bastante, né, porque hoje em dia é um canal de comunicação que foi aberto e que é uma ferramenta que a gente utiliza muito, né, para se comunicar, para se atualizar, participar de blogs, lista de discussões, então é uma ferramenta muito importante. Assim como a Web como um todo.

### **3. De que modo as redes sociais interferem no seu dia-a-dia de trabalho na biblioteca?**

Olha, no meu caso específico interfere muito, porque a gente está sempre acompanhando as atividades, as tendências, as redes sociais relacionadas à área científica, periódicos científicos. Assim, interfere muito, porque a gente está sempre acompanhando, ali é um ponto que acredito que acontece mais rápido, né. Então, falo da pesquisa e atualização constante, né, então assim, eu acredito que na atividade mesmo interfere muito.

### **4. Quais as atividades, planejadas na biblioteca, que envolvem redes sociais?**

A biblioteca tem o Ning, tem o uso do Twitter, lista de discussões. Então assim, em geral tem várias atividades que são planejadas que envolvem redes sociais como um todo. Então, toda a informação da biblioteca é postada na rede social, é um ponto de, como falei, do usuário estar comunicando com a biblioteca, a biblioteca e o usuário, de trazer as novidades de outras redes sociais, tipo compartilhado, então muita coisa aqui na biblioteca é planejada nesse sentido, uma forma de educação, o

próprio Ning da biblioteca, as notícias, por exemplo, sempre que a gente tiver alguma notícia do congresso brasileiro de biblioteconomia e documentação, é publicado. Alguma coisa que está acontecendo na biblioteca. É um enfoque de marketing da biblioteca também. Todo serviço de capacitação é divulgado, são abertas as turmas, e muitas vezes são divulgadas pelo Ning. Então mais uma forma de dar abertura para estar divulgando o nosso serviço, nesse sentido.

### **5. Quais são as atividades bibliotecárias que utilizam as redes sociais?**

As atividades relacionadas com o marketing da biblioteca, especificamente. Atualização das notícias. Deixe eu ver, por exemplo, é, vou falar do meu caso específico, a gente sempre participa de blogs, porque, relacionados aos assuntos que estão direcionados ao setor, então a gente está sempre postando alguma coisa e recebendo alguma informação nova, uma publicação recente, um evento que vai ter. Então, as atividades inseridas no contexto, não tem como separar, não tem como desagregar, pelo menos no campo que estou atuando hoje aqui na biblioteca, porque aqui a gente atende o público, né, está lidando com pessoas, então não tem como.

### **6. Quais as pessoas com que você mais se relaciona no dia-a-dia profissional?**

Com os bibliotecários, com a arquivista que trabalha comigo, assistente administrativo no geral. Os bibliotecários que a gente troca muito ideia, planeja alguma coisa nova, implementa alguma sessão nova, trabalho muito em parceria aqui, e o próprio técnico que reflete nosso trabalho aqui, com bolsistas e com vários profissionais, não tem muita distinção, não é muito fechado sabe, é um espaço, e todo mundo em comum.

### **7. Acrescente mais alguma coisa sobre a importância da funcionalidade das redes sociais**

Olha, o que eu poderia dizer além daquilo que já disse. Da agilidade, atualização, enquanto ferramenta mesmo de Web, é uma ferramenta muito importante que veio somar o nosso trabalho, contribui

muito com aquilo que a gente desenvolve aqui na biblioteca. Nesse sentido que vejo as redes sociais, um lado muito positivo. É claro que tem outra questão, né, estou falando das redes sociais olhando o lado profissional, tem o lado pessoal que é outra questão, né, a pessoa tem a opção de se expor ou não, mas não deixa de ser uma ferramenta interessante. Eu particularmente, pessoalmente, não tenho. Agora falando do usuário, eu acredito que cada vez mais o pessoal está usando a internet como meio de comunicação e de divulgação, e as redes sociais aqui, no caso do usuário, é aquilo que falei, tem as informações da biblioteca, o que está acontecendo na biblioteca, os serviços que são oferecidos, sempre é trabalhado nisso. Cada semestre a gente trabalha novamente todo serviço oferecido, para dar visibilidade disso, porque muitas vezes eles desconhecem, mas é uma ferramenta ao nosso favor, e tem que disseminar essas informações. É claro que aí vai ter alguns usuários que não usam as redes sociais, mas os que usam as redes sociais, né, (perguntei-lhe: “e aquele que não uso o que acontece?”) aí é que está, é aquele incentivo, e tem também a questão da educação, por exemplo, aqui no nosso setor temos a parte de inclusão digital, ele permite que as pessoas da comunidade acadêmica e da comunidade em geral utilizem o computador, com parceria com o Banco Santander que disponibilizou os computadores, e ali é um espaço que a gente vê o uso de redes sociais, Facebook. Então, a gente vê que sempre eles estão ali, estão em contato, é destinado pra isso, e não para trabalho acadêmico, se for trabalho acadêmico o aluno vai ao laboratório. Então, é para consulta mesmo, cada um pode ficar por uma hora, ele vê o e-mail, faz pesquisa. Fiz uma pesquisa agora para conhecer melhor esse usuário, então são muitas respostas interessantes, tem gente que usa o espaço para trabalhar, de certa forma eles estão inseridos num contexto. Então, acredito que a biblioteca começa o uso das redes sociais a partir do momento que ela disponibiliza computador para inclusão digital.

## **Participante K**

### **1. Como você define redes sociais?**

Espera um pouquinho. Um conceito assim é complicado (disse-lhe: “mas o que você entende?”) me pegou de surpresa, não sei. (pausa) bom, em trabalho técnico, e de repente vê comigo em redes sociais! É conexão entre as pessoas que possam socializar né, uma socialização em

comum assim, você pode estar se interligando com pessoas que tem a mesma afinidade, mas às vezes não né, nesse sentido conexão entre pessoas, uma interação entre pessoas.

## **2. Qual a relevância das redes sociais na realização das atividades bibliotecárias?**

Acho que a gente tem mais conhecimento, está sempre atualizada dentro do contexto, né, acho que é mais para comunicar mesmo. Comunicação entre o nosso meio, né, profissional, mais nesse sentido. Interagir né, com os próprios membros da comunidade especializada da área, a comunidade bibliotecária mesmo, né, (perguntei: “e essa comunicação dentro da biblioteca como que ela funciona aqui?”) Eu particularmente uso mais e-mail, o e-mail é o mais utilizado, quase não tenho utilizado outros recursos, o e-mail é bastante procurado e utilizado pela biblioteca. E não sei se entra mais também pessoalmente, né, interação face a face. Não só a tecnologia em si, mas pra mim a face a face é fundamental eu utilizo bastante também, às vezes prefiro estar lá falando diretamente, resolvendo a questão sem passar por uma tecnologia.

## **3. De que modo as redes sociais interferem no seu dia-a-dia de trabalho na biblioteca?**

(Pausa) de que modo? Se ela vai facilitar, é isso? (disse-lhe: “sim, de que modo ela interfere?”) as redes facilitam, em grande parte vai depender da outra pessoa de estar também utilizando esta tecnologia. Acho que isso depende muito, facilita, e às vezes não, por exemplo, eu vejo aqui com nossos colegas, não só bibliotecários, mas falando de todos que trabalham na biblioteca, que utilizam e-mail e tem pessoas que não utilizam e-mail para se comunicar, acaba até bloqueando a comunicação, né, essa interação, se você não fizer a outra parte da face a face acaba parando tudo e não indo como deveria ser, né. Ela deveria vir para facilitar, mas às vezes, dentro de um determinado ambiente, às vezes não funciona, né, às vezes o face a face tem que ser feito, o contato direto com as pessoas tem que ser feito, e às vezes utilizando outros mecanismos né, (perguntei: “que outros mecanismos no caso?”) acho que até divulgando assim, como posso dizer, em murais, circulando algum documento interno, uma coisa assim. Às vezes não



funciona, a tecnologia em si não funcionaria em determinadas pessoas que convivem no teu meio. E aí acaba não ajudando.

#### **4. Quais as atividades, planejadas na biblioteca, que envolvem redes sociais?**

(Pausa) (Perguntei: “o que no seu setor envolve redes sociais, qual a sua função aqui na biblioteca que está envolvida com redes sociais?”) Deixe eu falar o que tem aqui nos setor de coleções. Então, a gente tem atendimento ao público, né, e a utilização dos nossos espaços ali, que são os auditórios e as salas, esse contato talvez fora daqui com as pessoas que vêm buscar é por e-mail. Então, elas utilizam o e-mail para avisar se determinada sala foi reservada e se esse espaço está sendo reservado, ou até para divulgar, por exemplo, se tem algum evento dentro da biblioteca que vai ser feito no auditório. Utilizo mais isso aí, e a comunicação entre os colegas né, de informação, os usuários que vêm solicitar informações do serviço ou do acervo, a gente se comunica por esse mecanismo. Eu acho que uso muito pouco, talvez o pessoal da referência utilize mais, porque eu vejo que faço mais o contato por e-mail para comunicar à comunidade que está solicitando esse serviço, o usuário que está solicitando algum material aqui, que está disponível em outro acervo, ou alguma colega mesmo, que venha solicitar algum material, algum documento, ou algum serviço daqui da biblioteca, acho que mais eu utilizo.

#### **5. Quais são as atividades bibliotecárias que utilizam as redes sociais?**

(pausa) Acho que o serviço de referência, que trabalha diretamente e utiliza bastante o contato assim. Acho que quase tudo, de alguma forma acaba utilizando, até o próprio setor técnico pode estar utilizando, acho que todos, de alguma forma, acabam utilizando, uns mais, bem mais, interagem muito mais, outros nem tanto, mas assim cada... Sempre utilizando.

## **6. Quais as pessoas com que você mais se relaciona no dia-a-dia profissional?**

Ai só profissional mesmo? (disse-lhe: “sim, aqui na biblioteca!”). Com o setor técnico direto, porque a gente trabalha direto, assim com... Hoje estou fazendo o serviço aqui, que é avaliando o novo acervo, alguns problemas que tem, fazendo alterações dentro do sistema. Então, qualquer coisa que tenha com relação, por exemplo, à parte de catalogação, que faz parte do processo técnico, tenho me envolvido direto, (perguntei: “você está falando só da biblioteca, né?”) sim, o pessoal do balcão de empréstimo também tenho bastante contato, e também com o pessoal do serviço de referência, com a direção, quanto a chefia imediata, quanto à coordenação geral da biblioteca, o pessoal que está diretamente ligado, que se comunicam mais. Acho que com tudo, a gente está envolvido até com as pessoas que trabalham com a faxina, assim, né, sempre entra em contato, o pessoal da informática, às vezes, quando tem algum problema no equipamento. Como já falei, o auditório hoje está fechado, mas tudo isso aí a gente tem que estar com eles sempre né, resolvendo problemas, equipamentos, deu problema lá no datashow, tem que estar sempre interagindo com essas pessoas da informática, setor técnico, e com as coordenações da biblioteca.

## **7. Acrescente mais alguma coisa sobre a importância da funcionalidade das redes sociais.**

Acho que a gente não vive sem essa relação, de certa forma a gente tem que estar envolvida sempre, como te falei, alguns mais em contato maior, e outros não, mas acho que não tem como fugir disso, não tem como não estar envolvida de alguma forma, né. Embora eu já estou no final de carreira, quase me aposentando, mas a gente sempre está, mesmo que saia daqui da biblioteca, eu penso que a gente acaba tendo esse vínculo de estar envolvida com esse meio, a universidade como um todo, então não tem como não estar. Ainda mais quando está trabalhando, né, assim, em termos de comunicação e a facilidade das redes.

## ANEXO 2 – Instrumento de Análise de Discurso 1 – IAD1

### Quadro das Expressões-Chave (E-CH) e Ideias Centrais (IC)

#### 1. QUESTÃO: Como você define redes sociais?

Participantes	Expressões-Chave (E-Ch)	Ideias Centrais (IC)
A	<i>...são <u>pessoas interligadas</u> que podem <u>trocar conhecimentos</u>...</i>	<i>Comunicação A</i>
B	<i>...são, digamos, espaços onde <u>pessoas podem se encontrar</u>, <u>trocar informação</u>, <u>trocar conhecimento</u>, usar este espaço como <u>oferta e busca de serviços</u></i>	<i>Comunicação A Ferramenta tecnológica B</i>
C	<i>...todas as formas eu posso <u>levar o conhecimento</u> pra pessoa, seja através da internet, seja através da pesquisa num banco de dados, ou uma informação por telefone</i>	<i>Comunicação A</i>
D	<i>...<u>meio de comunicação</u>, [...] um sistema de comunicação, pra mim são redes sociais</i>	<i>Comunicação A</i>
E	<i>É o que a gente estabelece né, em relação com outras pessoas acerca de um determinado assunto, né, normalmente elas estão reunidas por determinado assunto... É <u>relacionamento social</u></i>	<i>Comunicação A Integração social C</i>
F	<i>...são grupos que mantêm contatos utilizando <u>as tecnologias disponíveis</u>; e-mail, Orkut</i>	<i>Comunicação A Ferramenta tecnológica B</i>
G	<i>...<u>onde as pessoas se comunicam</u>, passam informações</i>	<i>Comunicação A</i>
H	<i>O <u>atendimento ao usuário</u></i>	<i>Comunicação A</i>
I	<i>...é uma forma de <u>integrar as pessoas e compartilhar informações</u></i>	<i>Comunicação A Integração social</i>

		C
J	<i>...são <u>ferramentas de Web</u> que comungam, <u>as pessoas se encontram para falar sobre diversos assuntos de interesse comum</u></i>	Comunicação A Integração social B
K	<i><u>É conexão entre as pessoas que possam socializar, [...]</u> nesse sentido conexão entre pessoas, uma interação entre pessoas</i>	Comunicação A

Quadro 1 – IAD 1 – Discursos referentes à questão número 1

2. QUESTÃO: Qual a relevância das redes sociais na realização das atividades bibliotecárias?

Participantes	Expressões-Chave (E-Ch)	Idéias Centrais (IC)
A	<i>...vem pra contribuir, porque nós <u>ganhamos no tempo, eficiência e eficácia</u></i>	Agilidade A
B	<i>...de forma <u>eficaz</u> pra encontrar seus <u>usuários</u>, pra <u>trocar informações</u>, pra, enfim, usar como ferramenta mesmo</i>	Agilidade A
C	<i>...vai romper fronteiras [...] <u>sem fronteira a informação</u></i>	Facilidade B
D	<i>...vieram pra ajudar muito os bibliotecários, e em qualquer profissão, porque ela é <u>comunicação</u>, <u>é um meio de comunicação muito fácil e muito rápido</u> [...], <u>é uma fonte que tenho pra eu me atualizar, pra eu buscar conhecimento</u></i>	Facilidade A Agilidade B Atualização C
E	<i>...estabelecer <u>comunicação</u> [...], elas servem muitas vezes pra isso também, não só para o <u>usuário se comunicar com a gente</u>, mas pra <u>gente também desenvolver nosso trabalho</u></i>	Facilidade A Agilidade B Comunicação C
F	<i>...através das redes a gente consegue se <u>comunicar com as pessoas com mais facilidade</u>, elimina várias barreiras, você tem condições de <u>acompanhar o que está acontecendo em outros lugares</u>, <u>trocar experiência</u></i>	Facilidade A Atualização D Comunicação C

G	<i>...gente <u>atualiza né, muito mais rápida</u></i>	<i>Agilidade B Atualização C</i>
H	<i>É a maneira que você tem de <u>interagir com as outras pessoas e de disseminar o conhecimento</u></i>	<i>Comunicação C Disseminação E</i>
I	<i>...é uma forma de <u>integrar as pessoas e compartilhar informações</u></i>	<i>Integração F Comunicação C</i>
J	<i>...para se <u>comunicar, para se atualizar</u></i>	<i>Comunicação C Atualização D</i>
K	<i>...<u>mais conhecimento, está sempre atualizada</u> [...] <u>interagir</u></i>	<i>Atualização D Comunicação C</i>

Quadro 2 – IAD 1 – Discursos referentes à questão número 2

### 3. QUESTÃO: De que modo as redes sociais interferem no seu dia-a-dia de trabalho na biblioteca?

Participantes	Expressões-Chave (E-Ch)	Idéias Centrais (IC)
A	<i>...<u>saber o que os outros bibliotecários estão trabalhando, estão pesquisando</u></i>	<i>Recurso comunicacional A</i>
B	<i>...<u>a gente é meio cobrado e forçado a usar, porque o usuário, a gente tá vendo que o nosso usuário tá usando também. A gente tá sempre buscando ele, a gente tem que ir onde ele está né, se essa é a melhor maneira que ele tem de comunicar e interagir com a biblioteca, nós temos que ir atrás, nós temos também que usar os mesmos meios (...)</u> por isso a gente percebe que essas ferramentas com certeza são eficazes pra... e precisam <u>acho ser utilizadas para encontrar esses usuários</u></i>	<i>Recurso comunicacional A</i>
	<i>...<u>you cria uso de todos os tipos de</u></i>	<i>Recurso comunicacional</i>

C	<u>ferramentas pra informar o usuário né, então tem que ser uma coisa bem dinâmica, [...] tem que tá informando o que tem. Que tem essa possibilidade, pra você não ficar preso só aqui né [...] tem aquele usuário que, pra ele, isso já é normal, e temos aquele usuário que chega aqui, ele não sabe nem usar o computador, aí você tem que ficar mostrando, [...] E aí você tem que orientar ele</u>	A  Orientação B
D	<u>...é uma maneira que a gente usa pra poder estar divulgando nosso trabalho na biblioteca [...] elas trazem informações interessantes [...] divulgo aquilo que pesquiso nas redes sociais e acabo também socializando com outras pessoas [...] sou um socializador daquilo que pesquiso</u>	Divulgação C Socialização D
E	<u>...muitas vezes eu não estou na minha mesa, então assim, eu fico alheia a toda essa parafernália de comunicação, e quando eu retomo as minhas atividades aquilo ali foi muito importante, porque através daquilo ali estou resgatando aquilo que não pude responder em tempo real e agora vou começar a dar retorno pras pessoas [...] interfere também na atualização [...] são muitas tecnologias e muitos recursos, e a gente não consegui dar conta de atualizar isso tudo, acompanhar, dar resposta pra uma demanda que a gente cria e que a gente precisa</u>	Recurso comunicacional A  Atualização E  Falta de tempo hábil F
F	<u>...vai interferir facilitando a comunicação, ajudando a divulgar informação, nesse sentido</u>	Recurso comunicacional A  Divulgação C
G	<u>...tem que ter tempo pra pesquisar, pra verificar e correr atrás das informações</u>	Falta de tempo hábil F

H	<i>...<u>interage com os usuários na busca de informação</u> [...] às vezes ele tem certa dificuldade em colocar o que ele realmente necessita, então a gente, às vezes, induz o usuário naquilo que ele realmente procura [...] orienta na localização dos livros, orienta na parte dos portais, de pesquisa, de referência, de correção de trabalho, na parte bibliográfica, são várias situações</i>	<i>Recurso comunicacional A  Orientação B</i>
I	<i>...<u>estimulam os profissionais a estarem interligados</u> [...] <u>ela promove, ela serve de estímulo para que as pessoas fiquem atentas no que está acontecendo, compartilham informações</u></i>	<i>Recurso comunicacional A  Atualização E</i>
J	<i>...muito porque a gente está sempre acompanhando as atividades, as tendências [...] é um ponto que acredito que acontece mais rápido [...] <u>pesquisa e atualização constante</u></i>	<i>Recurso comunicacional A  Atualização E</i>
K	<i>...<u>as redes facilitam, em grande parte vai depender da outra pessoa de estar também utilizando esta tecnologia</u> [...], <u>bloqueando a comunicação, né, essa interação, se você não fizer a outra parte da face a face acaba parando tudo, e não indo como deveria ser</u> [...] Ela deveria vir para facilitar, mas, às vezes, dentro de um determinado ambiente, às vezes, não funciona, né, às vezes o face a face tem que ser feito</i>	<i>Recurso comunicacional A  Dependência de uso G</i>

Quadro 3 – IAD 1 – Discursos referentes à questão número 3

4. QUESTÃO: Quais as atividades, planejadas na biblioteca, que envolvem redes sociais?

Participantes	Expressões-Chave (E-Ch)	Idéias Centrais (IC)
A	<i>...<u>divulga todas as atividades da biblioteca quando tem um evento, alguns eventos são filmados, e as pessoas participam, já trocam informação</u></i>	<i>Recurso comunicacional A  Divulgação B</i>
	<i>...<u>informações do tipo de oferecimento de</u></i>	<i>Recurso comunicacional</i>

B	<u>curursos, notícias (...)</u> usa-se bastante pra isso, <u>comunicação, mas pra coisa mais rápida, tipo notícias, aquisição, informação sobre aquisição, sobre curso que a biblioteca tá oferecendo</u>	A  Divulgação B
C	<u>...o setor de referência, ele tem a bibliotecária lá, que ela faz essa parte dos treinamentos, né, em cada setor pega determinada coisa pra explanar, né, uma pega do pergamum, outra pega da base de dados [...] fica mais centrada nas bases, nos treinamentos, na divulgação, né, na página da biblioteca, o que tem, e o que ele pode usufruir</u>	Recurso comunicacional A  Divulgação B
D	<u>...são os eventos que a gente organiza e que a gente divulga [...] É a divulgação, quando a gente propõe fazer um congresso, propõe fazer um evento, ou algum treinamento a gente divulga em nossas redes sociais [...], por exemplo, o EUSEER, em 2010, as perguntas que os usuários fizeram para os palestrantes foram através do Twitter [...] tudo que a gente vai planejar e desenvolver na biblioteca e que vai beneficiar a comunidade a gente divulga nas redes sociais, no Ning, na página da BU, Twitter</u>	Recurso comunicacional A Divulgação B
E	<u>Divulgação de eventos, acho que principalmente divulgação de eventos, de capacitações, de serviços [...] serviços novos assim, tipo notícias, tudo que tiver de novo serviço, novo produto, a gente utiliza isso [...] é de acordo com a demanda</u>	Recurso comunicacional A  Divulgação B
F	<u>...divulgar várias informações de eventos, então atividades que a biblioteca oferece</u>	Recurso comunicacional A  Divulgação B
G	<u>O portal de periódicos [...] onde as publicações da universidade estão sendo inseridas para o pessoal</u>	Recurso comunicacional A
H	<u>...nós temos na biblioteca um café [...] Então, os usuários são convidados a</u>	Evento de integração C



	<u>participarem do café, e é como se fosse um café colonial, né, o Reitor também vem, também fazem presentes os pró-reitores [...]</u> <u>a gente conversa sobre vários assuntos, e a gente se interage com que acontece também nas setoriais, então é uma integração muito gostosa</u>	
I	<u>Todas as atividades [...], as novas atividades, tudo que está sendo inserido na biblioteca, tanto em termos de equipamentos, isso tudo está sendo colocado na rede social</u>	Recurso comunicacional A
J	<u>...toda a informação da biblioteca é postada na rede social, [...] usuário estar comunicando com a biblioteca, a biblioteca e o usuário, de trazer as novidades de outras redes sociais, tipo compartilhado, então muita coisa aqui na biblioteca é planejada nesse sentido, uma forma de educação [...]</u> <u>as notícias [...] É um enfoque de marketing da biblioteca [...] Todo serviço de capacitação é divulgado</u>	Recurso comunicacional A
K	<u>...a utilização dos nossos espaços ali, que são os auditórios e as salas, esse contato talvez fora daqui com as pessoas que vêm buscar é por e-mail. Então, elas utilizam o e-mail para avisar se determinada sala foi reservada, e se esse espaço está sendo reservado, ou até para divulgar, por exemplo, se tem algum evento dentro da biblioteca que vai ser feito no auditório</u>	Recurso comunicacional A

Quadro 4 – IAD 1 – Discursos referentes à questão número 4

5. QUESTÃO: Quais são as atividades bibliotecárias que utilizam as redes sociais?

Participantes	Expressões-Chave (E-Ch)	Idéias Centrais (IC)
A	<u>...nós utilizamos a referência, a gente atende por e-mail, por telefone e pessoalmente, e o Twitter ele é utilizado para divulgação dos eventos da biblioteca.</u>	Serviços A

B	<i>...<u>serviço de referência no que diz respeito à divulgação, serviço de aquisição [...] orientação no uso das normas, capacitação do uso das bases de dados</u></i>	Serviços A
C	<i>...<u>até o processo técnico [...] colaboram com aquela catalogação, mas elas também cooperam [...] biblioteca, catalogo e disponibilizo [...] nosso dia-a-dia é informando o que ele pode usufruir [...] vai galgando, você pega o e-mail, o e-mail pra mim é fundamental, trabalho pro usuário informando [...] sem querer, no seu dia-a-dia, está trabalhando com as redes sociais</u></i>	Serviços A  Cooperação B
D	<i>...uso Skype [...] quando preciso de uma informação [...] sobre Dspace, sobre repositório [...], <u>pra buscar informação, tenho comunicação com colegas, pares, que desenvolvem trabalhos semelhantes ao meu,[...] a gente tá se ajudando, e uso pra isso as redes sociais.</u></i>	Cooperação B
E	<i><u>Atendimento ao usuário, disseminação de informação [...] até estudo de usuário [...], processamento [...], todas as atividades estão influenciadas e podendo ser influenciadas pelas redes sociais</u></i>	Serviços A
F	<i><u>O atendimento ao usuário [...] tomar conhecimento de eventos, de outras situações que estão ocorrendo, de push, e atividades que bibliotecários estão se mobilizando</u></i>	Serviços A  Cooperação B
G	<i>...<u>o portal</u></i>	Serviços A
H	<i>...<u>qualquer setor que tenha interação com outra pessoa [...] dentro da biblioteca acredito que todos os setores [...] até o setor de classificação, de catalogação</u></i>	Serviços A
I	<i>...<u>divulgando as atividades [...]</u></i>	Recurso comunicacional C

J	<u>As atividades relacionadas com o marketing da biblioteca [...] participa de blogs, porque relacionados aos assuntos que estão direcionados ao setor, então a gente está sempre postando alguma coisa e recebendo alguma informação nova</u>	Serviços A  Recurso comunicacional C
K	<u>...o serviço de referência [...] o próprio setor técnico</u>	Serviços A

Quadro 5 – IAD 1 – Discursos referentes à questão número 5

6. QUESTÃO: Quais as pessoas com que você mais se relaciona no dia-a-dia profissional?

Participantes	Expressões-Chave (E-Ch)	Idéias Centrais (IC)
A	<u>... me relaciono com os colegas, bolsistas</u>	<i>Interação A</i>
B	<u>...usuários ainda bastante, e com alguns colegas</u>	<i>Interação A</i>
C	<u>Eu me relaciono com toda a biblioteca</u>	<i>Interação A</i>
D	<u>...eu me relaciono são os colegas de trabalho, [...] pro usuário é toda biblioteca universitária, comunidade também</u>	<i>Interação A</i>
E	<u>É com os usuários que eu me relaciono mais [...] daí direção, informática, bibliotecários, atendimento, todos né</u>	<i>Interação A</i>
F	<u>...envolve tanto a comunicação com os bibliotecários, servidores [...] e com os acadêmicos também</u>	<i>Interação A</i>
G	<u>A colega do periódico</u>	<i>Interação A</i>
H	<u>Com o usuário</u>	<i>Interação A</i>
I	<u>...todos os servidores da biblioteca, com as pró-reitorias, com os departamentos da universidade, diretores e centro de ensino, e alunos</u>	<i>Interação A</i>
J	<u>Com os bibliotecários, com a arquivista [...] assistente administrativo [...] bolsistas e com vários profissionais</u>	<i>Interação A</i>
K	<u>Com o setor técnico direto [...] o pessoal do balcão de empréstimo [...] o pessoal do serviço de referência, com a direção, quanto à chefia [...] as pessoas que trabalham com a faxina [...], o pessoal da informática</u>	<i>Interação A</i>

Quadro 6 – IAD 1 – Discursos referentes à questão número 6

7. QUESTÃO: Acrescente mais alguma coisa sobre a importância da funcionalidade das redes sociais

Participantes	Expressões-Chave (E-Ch)	Idéias Centrais (IC)
A	<u>...por causa do tempo, da agilidade que ela oferece no contato da informação</u>	Agilidade A
B	<u>...não tenho muito a acrescentar</u>	Nada a acrescentar B
C	<u>O caminho pro conhecimento, pra te manter atualizado</u>	Facilidade C  Atualização D
D	<u>...as redes sociais têm a sua importância como meio de comunicação [...] as bibliotecas universitárias tem pra divulgar, e a nossa função é passar informação</u>	Recurso comunicacional E
E	<u>Tender de um tempo e recurso de pessoas pra fazer aquela ferramenta funcionar, senão a gente gera uma expectativa frustrada, né, para o usuário [...] Pra ser funcional ela tem que ser usada né, então a gente tem que ver o que serve, tem que estar atendendo os objetivos, o que que tem que mudar, de repente criar rotina a respeito disso, seria uma atividade mais planejada mesmo [...] em relação ao usuário, ele está cada vez mais autônomo, né, e esses recursos pra ele são muito importante [...] Então, a gente tem que adequar os nossos serviços a essas necessidades</u>	Recurso humano F  Tempo hábil G  Recurso comunicacional E  Uso operacional H
F	<u>...a gente tem que se habituar, criar o hábito de utilizar mais as redes sociais</u>	Criar hábito de uso I  Uso operacional H
G	<u>...a informação chega mais ágil, e as pesquisas estão sendo feitas e colocadas, disponibilizadas nessas redes</u>	Agilidade A  Facilidade C
	<u>...o usuário precisa da figura do</u>	Recurso

H	<u>bibliotecário, ele não precisa só das tecnologias de informação e comunicação que estão disponíveis, né, ele precisa do bibliotecário, e quando ele procura as tecnologias da biblioteca, justamente porque a figura do bibliotecário não está presente</u>	comunicacional E  Uso operacional H
I	<u>...a funcionalidade é o compartilhamento de informações e a integração entre as categorias [...] Agora tem que definir o que que é uma rede social, qual é o conceito de uma rede social, e o que se espera dessa rede, que isso ainda não está claro dentro das organizações.</u>	Recurso comunicacional E  Sem definição sobre o que são redes sociais J
J	<u>Da agilidade, atualização, enquanto ferramenta mesmo de Web, é uma ferramenta muito importante que veio somar ao nosso trabalho, contribui muito com aquilo que a gente desenvolve aqui na biblioteca [...] Agora falando do usuário, eu acredito que cada vez mais o pessoal está usando a internet como meio de comunicação e de divulgação [...] aqui no nosso setor temos a parte de inclusão digital, ele permite que as pessoas da comunidade acadêmica e da comunidade em geral utilizem o computador [...] acredito que a biblioteca começa o uso das redes sociais a partir do momento que ela disponibiliza computador para inclusão digital</u>	Agilidade A  Atualização D  Recurso comunicacional E  Inclusão digital K
K	<u>...a gente não vive sem essa relação [...] em termos de comunicação e a facilidade das redes</u>	Recurso comunicacional E  Facilidade C

Quadro 7 – IAD 1 – Discursos referentes à questão número 7

### ANEXO 3 - Instrumento de Análise de Discurso 2 -IAD 2

#### Quadro das Perguntas e DSC correspondentes

#### 1. QUESTÃO: Como você define redes sociais?

Expressões-Chave (E-Ch)	DSC
<p><i>...são <u>peessoas interligadas</u> que podem <u>trocar conhecimentos</u>... [...]</i></p> <p><i>...são digamos espaços onde <u>peessoas podem se encontrar, trocar informação, trocar conhecimento, usar este espaço como oferta e busca de serviços</u></i></p> <p><i>...todas as formas eu posso <u>levar o conhecimento pra pessoa, seja através da Internet, seja através da pesquisa num banco de dados, ou uma informação por telefone</u></i></p> <p><i>...<u>meio de comunicação</u>, [...] um sistema de comunicação pra mim são redes sociais</i></p> <p><i>É o que a gente estabelece né, em relação com outras pessoas acerca de um determinado assunto, né, normalmente elas estão reunidas por determinado assunto... É <u>relacionamento social</u></i></p> <p><i>...são grupos que mantém <u>contatos utilizando as tecnologias disponíveis: e-mail, Orkut</u></i></p> <p><i>...onde as pessoas se comunicam, <u>passam informações</u></i></p> <p><i>O <u>atendimento ao usuário</u></i></p> <p><i>...é uma forma de <u>integrar as pessoas e compartilhar informações</u></i></p>	<p>Eixo 1 (abordagem sociológica) São pessoas interligadas que podem trocar conhecimentos, trocar informações. Ou ainda, todas as formas que eu possa levar o conhecimento para as pessoas. É um meio de comunicação. É relacionamento social, onde estabeleço relação com outras pessoas, normalmente determinado por assuntos em comum. É onde as pessoas se comunicam, passam informações. Vejo como o atendimento ao usuário. É uma forma de integrar as pessoas e compartilhar informações. É conexão entre as pessoas que possam se socializar. Nesse sentido, conexão entre pessoas, uma interação.</p> <p>Eixo 2 (abordagem tecnológica) São espaços nos quais as pessoas podem se encontrar e que podem ser usados como oferta e busca de serviços. Ou ainda, são grupos que mantêm contatos utilizando as tecnologias disponíveis. São ferramentas da Web, onde pessoas se encontram para falar sobre diversos assuntos de interesse comum.</p>

<p><u>...são ferramentas de Web, que comungam, as pessoas se encontram para falar sobre diversos assuntos de interesse comum</u></p> <p><u>É conexão entre as pessoas que possam socializar, [...] nesse sentido conexão entre pessoas, uma interação entre pessoas</u></p>	
---	--

Quadro 1 - IAD 2 = DSC

## 2. QUESTÃO: Qual a relevância das redes sociais na realização das atividades bibliotecárias?

Expressões-Chave (E-Ch)	DSC
<p><u>...vem pra contribuir, porque nós ganhamos no tempo, eficiência e eficácia</u></p> <p><u>...de forma eficaz, pra encontrar seus usuários, pra trocar informações, pra enfim usar como ferramenta mesmo</u></p> <p><u>...vai romper fronteiras [...] sem fronteira a informação</u></p> <p><u>...vieram pra ajudar muito os bibliotecários e em qualquer profissão porque ela é comunicação, é um meio de comunicação muito fácil e muito rápido [...] é uma fonte que tenho pra eu me atualizar, pra eu buscar conhecimento</u></p> <p><u>...estabelecer comunicação [...] elas servem muitas vezes pra isso também, não só para o usuário se comunicar com a gente, mas pra gente também desenvolver nosso trabalho</u></p> <p><u>...através das redes a gente consegue se comunicar com as pessoas com mais</u></p>	<p>Contribui porque nós ganhamos no tempo, eficiência e eficácia. De maneira que, de forma eficaz pra encontrar seus usuários, pra trocar informações, enfim usar como ferramenta mesmo. Ela rompe fronteiras. É um meio de comunicação muito fácil e rápido, pra eu me atualizar e pra buscar conhecimento. Servem não só para o usuário se comunicar com a gente, mas pra gente desenvolver nosso trabalho, disseminar o conhecimento. E mais, é uma forma de integrar as pessoas e compartilhar informações.</p>



<p><u>facilidade</u>, elimina várias barreiras, você tem condições de <u>acompanhar o que está acontecendo em outros lugares, trocar experiência</u></p> <p>...gente <u>atualiza né, muito mais rápida</u></p> <p>É a maneira que você tem de <u>interagir com as outras pessoas e de disseminar o conhecimento</u></p> <p>...é uma forma de <u>integrar as pessoas e compartilhar informações</u></p> <p>...para se <u>comunicar, para se atualizar</u></p> <p>...<u>mais conhecimento, está sempre atualizada</u> [...] <u>interagir</u></p>	
--	--

Quadro 2 - IAD 2 = DSC

**3. QUESTÃO:** De que modo as redes sociais interferem no seu dia-a-dia de trabalho na biblioteca?

Expressões-Chave (E-Ch)	DSC
<p>...<u>vem pra contribuir, porque nós ganhamos no tempo, eficiência e eficácia</u></p> <p>...<u>de forma eficaz pra encontrar seus usuários, pra trocar informações, pra enfim usar como ferramenta mesmo</u></p> <p>...<u>vai romper fronteiras [...] sem fronteira a informação</u></p> <p>...<u>vieram pra ajudar muito os bibliotecários e em qualquer profissão, porque ela é comunicação, é um meio de comunicação muito fácil e muito rápido</u> [...] <u>é uma fonte que tenho pra eu me atualizar, pra eu buscar conhecimento</u></p> <p>...<u>estabelecer comunicação [...] elas servem muitas vezes pra isso também, não</u></p>	<p>Contribui porque nós ganhamos no tempo, eficiência e eficácia. De maneira que, de forma eficaz pra encontrar seus usuários, pra trocar informações, enfim usar como ferramenta mesmo. Ela rompe fronteiras. É um meio de comunicação muito fácil e rápido, pra eu me atualizar e pra buscar conhecimento. Servem não só para o usuário se comunicar com a gente, mas pra gente desenvolver nosso trabalho, disseminar o conhecimento. E mais, é uma forma de integrar as pessoas e compartilhar informações.</p>

<p><u>só para o usuário se comunicar com a gente, mas pra gente também desenvolver nosso trabalho</u></p> <p><u>...através das redes a gente consegue se comunicar com as pessoas com mais facilidade, elimina várias barreiras, você tem condições de acompanhar o que está acontecendo em outros lugares, trocar experiência</u></p> <p><u>...gente atualiza né, muito mais rápida</u></p> <p><u>É a maneira que você tem de interagir com as outras pessoas e de disseminar o conhecimento</u></p> <p><u>...é uma forma de integrar as pessoas e compartilhar informações</u></p> <p><u>...para se comunicar, para se atualizar</u></p> <p><u>...mais conhecimento, está sempre atualizada [...] interagir</u></p>	
---	--

Quadro 3 - IAD 2 = DSC

4. QUESTÃO: Quais as atividades, planejadas na biblioteca, que envolvem redes sociais?

Expressões-Chave (E-Ch)	DSC
<p><u>...divulga todas as atividades da biblioteca quando tem um evento, alguns eventos são filmados, e as pessoas participam já trocam informação</u></p> <p><u>...informações do tipo de oferecimento de cursos, notícias (...) usa-se bastante pra isso, comunicação, mas pra coisa mais rápida, tipo notícias, aquisição, informação sobre aquisição, sobre curso que a biblioteca tá oferecendo</u></p> <p><u>...o setor de referência, ele tem a bibliotecária lá que ela faz essa parte dos treinamentos, né, em cada setor pega</u></p>	<p>A informação do tipo de oferecimento de cursos, notícias, aquisição, eventos, e as pessoas participam já trocam informação. O setor de referência fica com a parte dos treinamentos. Tudo que a gente vai planejar e desenvolver na biblioteca e que vai beneficiar a comunidade a gente divulga nas redes sociais, no Ning, na página da BU, Twitter. Divulgação de eventos, de capacitações, de serviços [...] serviços novos assim tipo, notícias, tudo que tiver de novo serviço, novo produto.</p>

*determinada coisa pra explanar né, uma pega do pergamum, outra pega da base de dados [...] fica mais centrada nas bases, nos treinamentos, na divulgação né na página da biblioteca, o que tem, e o que ele pode usufruir*

*...são os eventos que a gente organiza e que a gente divulga [...] É a divulgação, quando a gente propõe fazer um congresso, propõe fazer um evento ou algum treinamento a gente divulga em nossas redes sociais [...], por exemplo, o EUSEER em 2010 as perguntas que os usuários fizeram para os palestrantes foram através do Twitter [...] tudo que a gente vai planejar e desenvolver na biblioteca, e que vai beneficiar a comunidade, a gente divulga nas redes sociais, no Ning, na página da BU, Twitter*

*Divulgação de eventos, acho que principalmente divulgação de eventos, de capacitações, de serviços [...] serviços novos assim tipo, notícias, tudo que tiver de novo serviço, novo produto, a gente utiliza isso [...], é de acordo com a demanda*

*...divulgar várias informações, de eventos, então atividades que a biblioteca oferece*

*O portal de periódicos [...] onde as publicações da universidade estão sendo inseridas para o pessoal*

*...nós temos na biblioteca um café [...]  
Então, os usuários são convidados a participarem do café, e é como se fosse um café colonial, né, o Reitor também vem, também fazem presentes os pró-reitores [...] a gente conversa sobre vários assuntos, e a gente se interage com que acontece também nas setoriais, então é uma integração muito gostosa*

O portal de periódicos. Os usuários são convidados a participarem do café. Todas as atividades [...] as novas atividades, tudo que está sendo inserido na biblioteca tanto em termos de equipamentos... É um enfoque de marketing da biblioteca. A utilização dos nossos espaços ali, que são os auditórios e as salas.

<p><u>Todas as atividades [...] as novas atividades, tudo que está sendo inserido na biblioteca, tanto em termos de equipamentos, isso tudo está sendo colocado na rede social</u></p> <p><u>...toda a informação da biblioteca é postada na rede social, [...] o usuário estar comunicando com a biblioteca, a biblioteca e o usuário, de trazer as novidades de outras redes sociais, tipo compartilhado, então muita coisa aqui na biblioteca é planejada nesse sentido, uma forma de educação [...] as notícias [...] É um enfoque de marketing da biblioteca [...] Todo serviço de capacitação é divulgado</u></p> <p><u>...a utilização dos nossos espaços ali, que são os auditórios e as salas, esse contato talvez fora daqui, com as pessoas que vêm buscar é por e-mail. Então, elas utilizam o e-mail para avisar se determinada sala foi reservada, e se esse espaço está sendo reservado, ou até para divulgar, por exemplo, se tem algum evento dentro da biblioteca que vai ser feito no auditório</u></p>	
--	--

Quadro 4 - IAD 2 = DSC

**5. QUESTÃO:** Quais são as atividades bibliotecárias que utilizam as redes sociais?

Expressões-Chave (E-Ch)	DSC
<p><u>...nós utilizamos a referência, a gente atende por e-mail, por telefone, e pessoalmente, e o Twitter ele é utilizado para divulgação dos eventos da biblioteca. ...serviço de referência no que diz respeito à divulgação, serviço de aquisição [...] orientação no uso das normas, capacitação do uso das bases de dados</u></p>	<p>No serviço de referência, a gente atende por e-mail, por telefone, e pessoalmente, e o Twitter é utilizado para divulgação dos eventos da biblioteca. Os serviços de orientação no uso das normas, capacitação do uso das bases de dados. Até o processo técnico, porque colaboram e</p>

...até o processo técnico [...] colaboram com aquela catalogação, mas elas também cooperam [...] biblioteca, catalogo e disponibilizo [...] nosso dia-a-dia é informando o que ele pode usufruir [...] vai galgando, você pega o e-mail, o e-mail pra mim é fundamental, trabalho pro usuário informando [...] sem querer no seu dia-a-dia está trabalhando com as redes sociais

...uso Skype [...] quando preciso de uma informação [...] sobre Dspace, sobre repositório [...] pra buscar informação, tenho comunicação com colegas, pares, que desenvolvem trabalhos semelhantes ao meu [...] a gente tá se ajudando e uso pra isso, as redes sociais

Atendimento ao usuário, disseminação de informação [...] até estudo de usuário [...], processamento [...] todas as atividades estão influenciadas e podendo ser influenciadas pelas redes sociais

O atendimento ao usuário [...], tomar conhecimento de eventos, de outras situações que estão ocorrendo, de push, e atividades que bibliotecários estão se mobilizando

...o Portal

...qualquer setor que tenha interação com outra pessoa [...] dentro da biblioteca acredito que todos os setores [...] até o setor de classificação, de catalogação

...divulgando as atividades [...]

As atividades relacionadas com o marketing da biblioteca [...] participa de blogs, porque relacionados aos assuntos que estão direcionados ao setor, então a gente está sempre postando alguma coisa

cooperam no serviço de catalogação. Trabalho para o usuário, informando. Uso as redes pra buscar informação. Tenho comunicação com colegas, pares, que desenvolvem trabalhos semelhantes ao meu [...] a gente tá se ajudando, e uso pra isso. Atendimento ao usuário, disseminação de informação [...] até estudo de usuário [...] processamento, [...] todas as atividades estão influenciadas pelas redes. O Portal. Qualquer setor que tenha interação com outra pessoa [...], dentro da biblioteca acredito que todos os setores. As atividades relacionadas com o marketing da biblioteca.

<u>e recebendo alguma informação nova</u>	
<u>...o serviço de referência [...] o próprio</u> <u>setor técnico</u>	

Quadro 5 - IAD 2 = DSC

**6. QUESTÃO:** Quais as pessoas com que você mais se relaciona no dia-a-dia profissional?

Expressões-Chave (E-Ch)	DSC
<u>me relaciono com os colegas, bolsistas</u>	me relaciono com os colegas, bolsistas, usuários ainda bastante. Eu me relaciono com toda a biblioteca, daí direção, informática, bibliotecários, atendimento, todos né. Envolve tanto a comunicação com os bibliotecários, servidores [...] e com os acadêmicos também. A colega do periódico. Com as pró-reitorias, com os departamentos da universidade, diretores e centro de ensino, e alunos. Com os bibliotecários, com a arquivista [...] assistente administrativo [...] bolsistas e com vários profissionais. Com o setor técnico direto [...] o pessoal do balcão de empréstimo [...] o pessoal do serviço de referência, com a Direção, quanto à chefia [...] as pessoas que trabalham com a faxina [...], o pessoal da informática.
<u>usuários ainda bastante, e com alguns</u> <u>colegas</u>	
<u>Eu me relaciono com toda a biblioteca</u>	
<u>eu me relaciono são os colegas de trabalho</u> <u>[...] pro usuário é toda biblioteca</u> <u>universitária, comunidade também</u>	
<u>É com os usuários que eu me relaciono</u> <u>mais [...] daí direção, informática,</u> <u>bibliotecários, atendimento, todos né</u>	
<u>...envolve tanto a comunicação com os</u> <u>bibliotecários, servidores [...] e com os</u> <u>acadêmicos também</u>	
<u>A colega do periódico</u>	
<u>Com o usuário</u>	
<u>...todos os servidores da biblioteca, com as</u> <u>pró-reitorias, com os departamentos da</u> <u>universidade, diretores e centro de ensino,</u> <u>e alunos</u>	
<u>Com os bibliotecários, com a arquivista</u> <u>[...] assistente administrativo [...] bolsistas</u>	

<p><u>e com vários profissionais</u></p> <p>Com o <u>setor técnico</u> direto [...] o <u>peçoal do balcão de empréstimo</u> [...] o pessoal do <u>serviço de referência</u>, com a <u>Direção</u>, quanto à <u>chefia</u> [...] <u>as pessoas que trabalham com a faxina</u> [...], o pessoal da <u>informática</u></p>	
---	--

Quadro 6 - IAD 2 = DSC

7. QUESTÃO: Acrescente mais alguma coisa sobre a importância da funcionalidade das redes sociais

Expressões-Chave (E-Ch)	DSC
<p><u>...por causa do tempo, da agilidade que ela oferece no contato da informação</u></p> <p><u>...não tenho muito acrescentar</u></p> <p><u>O caminho pro conhecimento, pra te manter atualizado</u></p> <p><u>...as redes sociais têm a sua importância como meio de comunicação [...] as bibliotecas universitárias tem pra divulgar, e a nossa função é passar informação</u></p> <p><u>Tender de um tempo e recurso de pessoas pra fazer aquela ferramenta funcionar, senão a gente gera uma expectativa frustrada, né, para o usuário [...] Pra ser funcional ela tem que ser usada né, então a gente tem que ver o que serve, tem que estar atendendo os objetivos, o que que tem que mudar, de repente criar rotina a respeito disso, seria uma atividade mais planejada mesmo [...] em relação ao usuário, ele está cada vez mais autônomo, né, e esses recursos pra ele são muito importante [...] Então, a gente tem que</u></p>	<p>Eixo 1 (favorável)</p> <p>Por causa do tempo, da agilidade que ela oferece no contato da informação. O caminho pro conhecimento, pra te manter atualizado. As redes sociais têm a sua importância como meio de comunicação [...], as bibliotecas universitárias tem pra divulgar, e a nossa função é passar informação. A informação chega mais ágil e as pesquisas estão sendo feitas e colocadas, disponibilizadas nessas redes. Ou seja, da agilidade, atualização, enquanto ferramenta mesmo de Web, é uma ferramenta muito importante que veio somar o nosso trabalho, contribui muito com aquilo que a gente desenvolve aqui na biblioteca [...] Agora falando do usuário, eu acredito que cada vez mais o pessoal está usando a internet como meio de comunicação e de divulgação [...] aqui no nosso setor, temos a parte de inclusão digital, ela permite que as pessoas da</p>

adequar os nossos serviços a essas necessidades

...a gente tem que se habituar, criar o hábito de utilizar mais as redes sociais

...a informação chega mais agil, e as pesquisas estão sendo feitas e colocadas, disponibilizadas nessas redes

...o usuário precisa da figura do bibliotecário, ele não precisa só das tecnologias de informação e comunicação que estão disponíveis, né, ele precisa do bibliotecário, e, quando ele procura as tecnologias da biblioteca, justamente porque a figura do bibliotecário não está presente

...a funcionalidade é o compartilhamento de informações e a integração entre as categorias [...] Agora, tem que definir o que que é uma rede social, qual é o conceito de uma rede social, e o que se espera dessa rede, que isso ainda não está claro dentro das organizações.

Da agilidade, atualização, enquanto ferramenta mesmo de Web, é uma ferramenta muito importante que veio somar o nosso trabalho, contribui muito com aquilo que a gente desenvolve aqui na biblioteca [...] Agora falando do usuário, eu acredito que cada vez mais o pessoal está usando a internet como meio de comunicação e de divulgação [...], aqui no nosso setor temos a parte de inclusão digital, ele permite que as pessoas da comunidade acadêmica e da comunidade em geral utilizem o computador [...] acredito que a biblioteca começa o uso das redes sociais a partir do momento que ela disponibiliza computador para inclusão digital

comunidade acadêmica e da comunidade em geral utilizem o computador [...] acredito que a biblioteca começa o uso das redes sociais a partir do momento que ela disponibiliza computador para inclusão digital. A gente não vive sem essa relação [...] em termos de comunicação e a facilidade das redes

Eixo 2 (desfavorável)

Não tenho muito acrescentar. Tender de um tempo e recurso de pessoas pra fazer aquela ferramenta funcionar, senão a gente gera uma expectativa frustrada, né, para o usuário [...] Pra ser funcional, ela tem que ser usada né, então a gente tem que ver o que serve, tem que está atendendo os objetivos o que que tem que mudar, de repente criar rotina a respeito disso, seria uma atividade mais planejada mesmo [...] em relação ao usuário, ele está cada vez mais autônomo, né, e esses recursos pra ele são muito importante [...] Então, a gente tem que adequar os nossos serviços a essas necessidades. A gente tem que se habituar, criar o hábito de utilizar mais as redes sociais. O usuário precisa da figura do bibliotecário, ele não precisa só das tecnologias de informação e comunicação que estão disponíveis, né, ele precisa do bibliotecário, e quando ele procura as tecnologias da biblioteca, justamente porque a figura do bibliotecário não está presente



<i><u>...a gente não vive sem essa relação [...] em termos de comunicação e a facilidade das redes</u></i>	
--	--

Quadro 7 - IAD 2 = DSC